

Bac 2019
Épreuve de Spécialité STMG – RH et Com

Éléments de correction

Partie 1

Dossier 1

1.1 L'obligation légale d'employer 6% de personnes handicapées n'est à ce jour pas respectée. L'entreprise employant 200 salariés, (considérant que ces personnes travaillent à temps complet), le nombre de personnes handicapées devrait être de 12. A ce jour, l'entreprise n'emploie que 7 personnes handicapées.

1.2 Les activités que l'entreprise pourrait confier aux salariés handicapés de l'ESAT de Pontivy sont :

- Le contrôle de la qualité fabrication
- la mise en carton des boites de biscuit : le conditionnement des boites et/ou l'emballage
- Contrôle qualité de la mise en sachet.

1.3 Il y a une grande cohérence entre le projet de collaboration avec l'ESAT et les valeurs de l'entreprise. Ces valeurs ont une dimension sociale forte, et l'emploi de salariés handicapés, via cette association, satisfait entièrement cette dimension.

1.4 Il existe de nombreux moyens afin de favoriser la collaboration entre les salariés de l'entreprise et les salariés de l'ESAT :

- Communiquer via des réunions et des documents écrits, auprès des salariés, avant l'arrivée des salariés handicapés.
- Inviter les salariés à devenir « tuteur » d'un salarié handicapé (avec gratification financière possible)
- Rappeler que l'emploi de ces salariés handicapés permettra d'économiser la somme de 19 520 euros versée à l'AGEFIPH)
- L'emploi de ces salariés handicapés participent à la bonne image de l'entreprise, à sa « marque employeur » et la rend vertueuse auprès de ses clients.

Dossier 2

2 . 1 : Définition des termes : Compétences : Ensemble des savoirs, savoir-faire, savoir être qu'un salarié utilise dans un contexte professionnel.

Qualification : la qualification d'une personne est sa capacité individuelle opératoire pour occuper un poste de travail. La qualification peut être acquise par la formation et attestée par un diplôme, un titre ou un CQP.

Compétences managériales nécessaires :

Organiser une unité de vente. - Agencer un espace de vente. - Valoriser un produit. - Suivre l'état des stocks. - Préparer les commandes. - Réceptionner et stocker les produits. - Réaliser la mise en rayon et entretenir un espace de vente. - Réaliser le comptage des fonds de caisses. - Accueillir les personnes. - Proposer un service, produit adapté à la demande client. - Contractualiser une vente. - Gérer et manager une structure. - Définir une stratégie commerciale. - Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires. - Négocier un contrat. - Organiser une animation promotionnelle. - Assister techniquement une équipe. - Recruter du personnel. - Animer une équipe. - Mener les entretiens annuels.

Qualifications :

- Règles de tenue de caisse. - Gestion des stocks et des approvisionnements. - Gestion comptable. - Gestion administrative. - Droit commercial. - Législation sociale. - Marchandisage. - Techniques de vente. - Conduite de réunion. - Logiciel de gestion client

2.2 Le mode de recrutement choisi est externe. Cela permet d'apporter de nouvelles compétences à l'organisation (réseaux sociaux,...) Par contre, cette modalité représente un coût élevé et s'oppose aux propos tenus dans le journal d'entreprise.

Pour stimuler des candidatures, l'entreprise peut favoriser la cooptation.

2.3 L'intégration de ce nouveau collaborateur peut s'effectuer par :

- Un pré-accueil sérieux qui permet de préparer la venue du salarié avant son arrivée (communication auprès des équipes, mise à disposition de ces outils de travail,...)
- La nomination d'un tuteur, parmi les responsables de magasin déjà en poste.
- une période d'intégration d'au moins 3 semaines dans une boutique modèle
- des entretiens réguliers avec le chef d'entreprise tout au long de la période d'essai

2.4 La mise en œuvre du parcours d'intégration permet de :

- Fidéliser le salarié
- Réduire sa période de formation afin qu'il soit opérationnel plus rapidement
- Participer à la bonne image de l'entreprise.

Dossier 3

3.1 Le groupe de projet réunit des personnes aux compétences complémentaires, sans soucis de positionnement hiérarchique, pour la réalisation d'un projet. La durée d'existence d'un groupe projet est réduite à la réalisation du projet.

Le groupe projet permet de :

- Réunir toutes les compétences et parties prenantes qu'un projet peut impliquer.
- Valoriser les personnes participant au groupe.
- Réunir tous les avis sur les dysfonctionnement actuels, afin de rechercher ensemble des solutions.
- Informer de manière plus large les équipes sur les conditions de réalisation du projet (par exemple sur le sujet des droits d'accès limités en fonction du poste)

2.1 Les droits d'accès différents aux utilisateurs du PGI permettent de maintenir une plus grande sécurité quant aux informations saisies (confidentialité, autorisation pour les remises, pilotage et responsabilité du compte d'exploitation de chaque boutique)

3.3 L'enquête indique de nombreuses limites au système actuel. Il est préjudiciable que des moyens différents de transmission de l'information coexistent. Cela est source d'erreur, de perte de temps et d'informations incomplètes.

Les fonctionnalités du PGI, à l'aide de la base de données uniques permettra à un enregistrement d'être communiqué et traité par tous les services ayant besoin de l'information. Le PGI doit développer la productivité de l'entreprise et permettre aux dirigeants de maîtriser une information fiable.

3.4 L'enquête révèle d'autres problèmes de communication.

La mise en place d'un intranet, avec un forum, une « Foire aux questions » (FAQ) pour aider lors des partages de pratiques, un agenda partagé pour les animations commerciales, une visualisation des stocks, des fiches métier à disposition sur l'intranet, des fiches produit accessibles sur l'intranet.

Partie 2 Question de Gestion.

La recherche de la performance est un impératif de court terme mais aussi de long terme pour l'organisation.

L'entreprise possède des valeurs qu'elle doit respecter afin d'être cohérente vis-à-vis de ses parties prenantes internes et externes.

Des conflits peuvent survenir lors d'une recherche à court terme de rentabilité entre le respect de ces valeurs et la performance globale.

Par exemple, pour la biscuiterie de Jehanne, l'emploi de salariés handicapés va permettre de concilier ces deux impératifs. D'une part cela satisfait les valeurs sociales de l'entreprise et d'autre part cela va permettre de réduire la charge de 19520 euros versées à l'AGEFIPH.

Par contre, le recrutement externe d'un directeur de magasin permet l'arrivée de nouvelles compétences utiles à l'entreprise mais est contraire au projet de favoriser les promotions internes.

Toutefois, sur le long terme, le respect des valeurs de l'entreprise est un gage de performance globale, de pérennité de l'entreprise et de cohérence vis-à-vis de ses salariés, de ses actionnaires, de ses clients et de ses autres parties prenantes. L'exemple de l'entreprise Bonduelle permet de confirmer cette cohérence entre respect des valeurs fondatrices et performance globale de l'organisation.