

**BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION**

**MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
PROPOSITION DE CORRIGE – APRES REUNION DE BAREME**

1 – Caractériser l'organisation Les VERGERS BOIRON (type, taille, champ d'action, ressources) et précisez sa finalité. (3 points)

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à caractériser une organisation (points du programme concernés : 1.2. Les organisations, des réalités diverses – 2.1. L'entreprise)

Type : organisation **privée, familiale** (le capital est contrôlé par la famille Boiron), **entreprise** à but lucratif (2 items sur les 3 en gras, 1 point, 2 x 0,5 point)

Taille : **PME** avec 75 salariés (0,5 point)

Champ d'action : Economique : secteur **secondaire (ou industriel)** (fabrication de purée et de coulis surgelés à base de fruits frais). Géographique : **international** (3/4 des ventes sont réalisées à l'étranger) (2 x 0,25 point par item en gras)

Ressources humaines : 75 salariés

Ressources matérielles : le site de production dans la Drôme et le siège social à Rungis (On n'attendra pas les ressources financières qui ne sont pas précisées) (2 x 0,25 point)

Finalité : économique par la recherche de **profit** afin d'assurer sa **pérennité** (2 x 0,25 point par item en gras)

2 – Identifiez son métier, ses produits et ses clients (2 points)

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à caractériser une organisation (points du programme concerné : 3.2. la définition du produit)

Métier : Ce que l'entreprise sait faire, c'est-à-dire transformer et surgeler des fruits en purée et coulis (0,5 point)

Produits : Ce que l'entreprise fabrique : des purées de fruits, des coulis... (0,5 point)
+ 0,5 point pour le candidat qui mettra en évidence la notion de fabrication de produits intermédiaires.

Clients : Les clients sont des entreprises qui utilisent les produits de l'entreprise dans leur métier et non les consommateurs : pâtisseries, cuisiniers, glaciers, barmen, restaurateurs, traiteurs... (0,5 point)

3. Réalisez le diagnostic stratégique des VERGERS BOIRON (5 points)

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à repérer, à travers une documentation, les forces et les faiblesses d'une organisation ainsi que les opportunités et les menaces de son environnement (point du programme concerné : 7.2. le diagnostic stratégique)

On attendra du candidat une distinction entre diagnostic interne et externe. Puis entre forces/faiblesses et opportunités/menaces (la présentation est laissée libre, tableau ou pas). Si le candidat ne structure pas son analyse, **maximum 2 points**

Le diagnostic attendu est un diagnostic antérieur à la décision de déménager, cependant, on ne pénalisera pas un candidat qui aura ajouté des éléments de diagnostic postérieurs à cette décision.

Diagnostic interne (3 points)

Forces (4 x 0,5 point)	Faiblesses (2 x 0,5 point)
<ul style="list-style-type: none"> • Personnel motivé par les démarches qualité et HQE • Personnel disposant d'un savoir-faire important dans l'assemblage des fruits • Outil de production très performant • Certifications ISO 9001 et 14001 qui lui donnent une bonne image • Mise au point du système de « flash pasteurisation » qui permet d'avoir de très bonnes qualités gustatives donc des produits de qualité • Capacité d'innovation qui répond aux besoins des clients • Image de marque de qualité • Bonne notoriété à l'étranger notamment... 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel peu mobile • Outil de production arrivé à saturation • Manque de réactivité et d'efficacité en raison de la séparation géographique entre le siège social et l'usine

On valorisera la qualification par le candidat en forces et faiblesses d'éléments descriptifs du sujet plutôt qu'une liste exhaustive. On attend au minimum 4 forces et 2 faiblesses.

Diagnostic externe (2 points)

Opportunités (2 x 0,5 point)	Menaces (2 x 0,5 point)
<ul style="list-style-type: none"> • Marché du segment des fruits transformés reste porteur (progression prévue de 2,5% de 2009 à 2010) • Développement de la restauration hors foyer (clients de BOIRON) • Importance de la place des fruits et légumes dans l'industrie agro-alimentaire • Importance accordée à l'alimentation comme vecteur de la santé, campagne de communication pour la consommation de « 5 fruits et légumes par jour » 	<ul style="list-style-type: none"> • Marché alimentaire en général menacé par la baisse du pouvoir d'achat des ménages • Hausse du prix des matières premières, les fruits frais, chez les fournisseurs • Concurrents importants sur le segment des fruits transformés et du B to B (Gelpass, Roger Descours...) • De mauvaises conditions climatiques peuvent menacer la qualité des produits

On attendra au minimum 2 opportunités et 2 menaces

**4. Relevez les outils de la démarche qualité mis en œuvre par les VERGERS BOIRON.
Montrez dans quelle mesure la qualité est un facteur de motivation du personnel (3 points)**

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à analyser et exploiter une documentation et à mobiliser ses connaissances (points du programme concernés : 3.3. La mesure des résultats et la déclenchement d'actons correctrices – 5.3. La motivation)

Les outils de la démarche qualité (2 points) :

- un système de production bénéficiant de certifications :
 - . certification ISO 9001 (depuis 1999) pour son système de management de la qualité (relations clients et ressources humaines)
 - . certification ISO 14001 (depuis 14001) pour la conformité à des normes environnementales (impact des activités et des processus sur l'environnement)
 - . démarche HQE mis en œuvre pour la construction du nouveau site à Chateaufort-sur-Isère
- un partenariat sur le long terme exigeant et de confiance avec les fournisseurs (en amont) pour garantir la qualité des matières premières (*la notion de cahier des charges n'est pas exigée*)
- une réponse aux exigences de professionnels ayant « une approche ultra qualitative » (en aval)

2 outils seulement seront exigés (1 point par outil) dont obligatoirement l'obtention de certifications

La qualité comme facteur de motivation (1 point)

Dans le cas BOIRON, il s'agit de la qualité des conditions de travail. En effet, la démarche HQE mise en place chez BOIRON vise à créer un environnement de travail favorable aux salariés en améliorant leur confort matériel.

D'une manière plus générale, les candidats doivent montrer que la qualité des conditions de travail ou du cadre de travail ou de la vie au travail... est un facteur de motivation des salariés.

On pourra également accepter une réponse montrant l'importance de développer un sentiment d'appartenance à l'entreprise (entreprise éco-citoyenne)

5. Indiquez sur quels avantages concurrentiels s'appuie l'organisation les VERGERS BOIRON (2 points)

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à repérer, dans une documentation, les avantages concurrentiels d'une organisation et à rechercher les moyens mis en œuvre pour les préserver et les développer (point du programme concerné : 8.1. L'avantage concurrentiel)

On attend des candidats une réponse s'appuyant sur les trois domaines de l'avantage concurrentiel : technologies, produits, marchés.

Les avantages concurrentiels des VERGERS BOIRON sont :

- la maîtrise d'une **technologie** (procédé de « Flash pasteurisation »)
- des **produits** bénéficiant d'une qualité distinctive (haut de gamme)
- une capacité d'écoute (notion de veille) et de réponse rapide (notion de réactivité) aux besoins et aux exigences de leurs clients

A noter : L'innovation n'est pas en soi un avantage concurrentiel. Il s'agit davantage d'un moyen, pour l'entreprise, de préserver ou de développer son avantage concurrentiel.

On pourra accepter l'innovation comme avantage concurrentiel à condition que le candidat établisse un lien de cause à effet entre innovation et maîtrise technologique.

2 avantages concurrentiels seulement seront exigés (1 point par avantage)

6. Qualifiez la décision de déménager l'activité à Châteauneuf-sur-Isère. A quels problèmes cette décision répond-elle ? (3 points)

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à identifier les choix stratégiques d'une organisation et leur évolution (point du programme concerné : 7.1. Le processus stratégique)

La nature de la décision de déménager dans la Drôme est **stratégique** (0,5 point). En effet, cette décision engage l'entreprise sur le long terme (il s'agit d'une PME n'ayant qu'un seul site de production), elle est prise par les dirigeants, elle est difficilement réversible et peut remettre en cause la pérennité de l'entreprise (investissement financier important) (0,5 point pour 2 arguments minimum)

Cette décision apporte une réponse à plusieurs problèmes (2 points) :

- saturation de l'outil de production ou capacité de production insuffisante (compte tenu de l'évolution des ventes) (1 point)
- éloignement géographique du siège (centre de décision) et du site de production affaiblissant la capacité de réactivité et l'efficacité (1 point).

L'identification des 2 problèmes est exigée

7. Retrouvez les conséquences de cette décision en matière de gestion des ressources humaines (2 points)

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à identifier les conséquences d'une décision stratégique sur les ressources de l'organisation et plus particulièrement sur les ressources humaines (points de programme concernés : 5.2. Recherche de compétences – 6.1. Diriger : animer)

- nécessité de négocier les modalités de mutation des salariés (nouvelles fonctions, nouvelles conditions de travail, nouveaux salaires, nouveaux contrats de travail, formation...)
- obligation de recrutement pour pourvoir les nouveaux postes
- nécessité d'accompagner la mobilité des salariés (aides financières et matérielles, intégration des salariés dans la nouvelle structure...)

2 conséquences seulement sur les 3 proposées seront exigées (1 point par conséquence présentée)