

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DU MANAGEMENT ET DE LA GESTION
ÉPREUVE ORALE DU SECOND GROUPE
SESSION 2021
MANAGEMENT, SCIENCES DE GESTION ET NUMÉRIQUE**

Temps de préparation : 40 minutes

Durée de l'épreuve : 20 minutes

Coefficient : 16

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Sujet n° 4

LA BLANCHISSERIE DE LA CÔTE D'ÉMERAUDE

Présente sur la région de Saint-Malo depuis près de 25 ans, la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude intervient sur tout le Grand Ouest. Elle assure l'entretien du linge d'hébergement, de restauration, de salle de bain, d'ameublement, notamment au service des hôtels et restaurants. Elle propose également une prestation de pressing et de nettoyage à sec.

À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 4, vous répondrez aux questions suivantes.

1. Formuler le problème de management rencontré par la Blanchisserie de la Côte d'émeraude puis en exposer les causes.

Une des solutions pour pallier cette difficulté a été de sous-traiter, auprès de l'entreprise Localinge59, l'activité de location de linge.

Par ailleurs, le dirigeant de la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude étudie la possibilité d'augmenter les salaires, afin d'une part de stabiliser les équipes actuellement en poste, et d'autre part de rendre l'entreprise plus attractive pour les candidats.

2. Présenter et qualifier l'option stratégique mise en place par la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude dans le cadre de son partenariat avec Localinge59.
3. Expliquer les limites de ce choix d'option stratégique.
4. Présenter les solutions opérationnelles mises en place par l'organisation pour résoudre le problème de recrutement.
5. Apprécier la nécessité, pour la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude, de mettre en place une gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC).
6. Calculer le résultat net comptable de l'entreprise en année 2020, puis mesurer l'impact d'une augmentation de salaires de 4 %, et celui d'une augmentation de salaires de 10 %, sur la rentabilité de l'organisation.

ANNEXES

Annexe 1 : Les difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises en Ille-et-Vilaine

Annexe 2 : La Blanchisserie de la Côte d'Émeraude peine à recruter

Annexe 3 : Un forum de l'emploi pour recruter

Annexe 4 : Extrait du compte de résultat 2020 de la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude

Annexe 1 : Les difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises en Ille-et-Vilaine

Selon l'enquête de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Ille-et-Vilaine, près de huit entreprises sondées sur dix disent rencontrer de plus en plus de difficultés à recruter. Les entreprises sont confrontées à un marché du travail sous tension. « 77 % des établissements ayant fait état de difficultés estiment que celles-ci se sont accentuées sur un an ».

Les entreprises mettent en avant deux principales difficultés : « la pénurie de candidats et l'inadéquation entre les qualifications des candidats et le profil recherché ». Certains secteurs pointent également « le déficit d'image dont ils pâtissent ». Une majorité des entreprises estime que « ces difficultés ont constitué un frein au développement de leur activité ».

Source : d'après Ouest France, 28/04/2018

Annexe 2 : La blanchisserie de la Côte d'Émeraude peine à recruter

Située à Saint-Jouan, la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude recherche désespérément des opérateurs de production. Un contrat à durée indéterminée est pourtant à la clé. « Nous avons un vrai problème pour recruter, et ce n'est pas spécifique à notre entreprise », constate Gilbert Benvel, responsable de production à la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude.

Pourtant, le manager ne ménage pas ses efforts. Le 9 octobre, il a organisé un *job dating*¹ qui a attiré treize personnes. Au bout du compte, il n'en a recruté qu'une. Les autres n'étaient pas vraiment intéressées. L'une a été embauchée, mais ne s'est pas

¹ *Job dating* : session de recrutement rapide et ponctuelle.

présentée le jour J, et deux ont annulé le rendez-vous prévu.

La blanchisserie est à la recherche d'opérateurs ou d'opératrices de production. « Aucun bagage ni expérience ne sont demandés » appuie Gilbert Benvel. La formation est assurée sur place. Les salariés démarrent au Smic.

Face à la pénurie de main-d'œuvre, l'entreprise a fait exceptionnellement appel à une société d'intérim, cette année. « Mais ils peinent à nous fournir du monde ». Quant à Pôle emploi, « j'ai une annonce chez eux depuis trois mois pour le pressing. Aucun candidat ne s'est présenté ».

La blanchisserie travaille pour des hôteliers et des restaurateurs, jusqu'à 200 km à la ronde. Des professionnels amenés à travailler week-ends ou jours fériés et soumis à une forte saisonnalité. « Nous nous adaptons à leurs contraintes ». Ainsi, en janvier, le site de Saint-Jouan traite 220 tonnes de linge, et en août, au plus fort de la saison, 620 tonnes.

« Pour suivre ce rythme, nous devons adapter notre organisation et les effectifs. » L'établissement, fermé le dimanche, fonctionne six jours sur sept. L'équipe du matin démarre à 6 h, celle de l'après-midi à 13 h. Les horaires sont élargis au moment du pic d'activité. L'embauche se fait alors une heure plus tôt le matin, et l'équipe d'après-midi termine une heure plus tard.

La saison forte démarre en mars et se termine en novembre. « Le problème, c'est qu'en période creuse, on ne trouve personne. Je pourrais, dès aujourd'hui, signer dix contrats à durée déterminée d'hiver. »

Si tout se passe bien, les candidats peuvent enchaîner avec une saison et signer un contrat à durée indéterminée (CDI) par la suite. « Nous cherchons du personnel sur le long terme. Nous n'avons pas intérêt à laisser partir des employés que nous avons formés. » Le *turnover*² est faible. Certains salariés sont présents dans l'entreprise depuis trente ans.

Un autre problème va se profiler, lié à la pyramide des âges. « Une bonne quinzaine de personnes vont partir à la retraite dans les dix années à venir. » D'où l'urgence de trouver et de former du personnel, dès maintenant.

Source : Ouest France, novembre 2017

² Rotation du personnel.

Annexe 3 : Un forum de l'emploi pour recruter

Le forum de l'emploi organisé par Saint-Malo Agglomération³, la CCI et Pôle Emploi a attiré plus de 2 100 visiteurs. L'occasion de chercher un travail ou une formation parfois dans des métiers oubliés ou méconnus. Une séquence formation-découverte est proposée afin de répondre aux besoins en main-d'œuvre des acteurs locaux.

Parmi les grandes enseignes présentes, entre McDonald's, Buffalo Grill, Décathlon, il était possible aussi de découvrir ou redécouvrir des métiers délaissés. C'est le cas avec la Blanchisserie de la Côte d'Émeraude, une filiale du groupe des Thermes Marins. La blanchisserie recrute six postes dont trois prévus en CDI. « Le métier a beaucoup évolué, il est loin des clichés », souligne Gilbert Benvel, directeur de production. « Il ne fait jamais plus de 28°C, la vapeur n'existe plus et il n'y a pas d'humidité. » Les postes de production concernent le travail en ligne, l'engagement, le séchage, le pliage avec des personnes qui pilotent les tunnels de lavage, celles qui trient le linge, des chauffeurs livreurs et des techniciens.

Source : d'après le télégramme du 07/03/2018

Annexe 4 : Extrait du compte de résultat 2020 de La Blanchisserie de la Côte d'Émeraude

	Année 2020
Chiffre d'affaires	4 300 000 €
Total des produits	4 300 000 €
Achats de matières premières	400 000 €
Autres achats et charges externes	500 000 €
Impôts	100 000 €
Charges de personnel	3 000 000 €
Amortissements	50 000 €
Total des charges	4 050 000 €

³ Saint-Malo Agglomération : organisme public chargé du développement économique de l'agglomération de Saint-Malo.