

***Question de gestion***

***1.3. Quels choix d’organisation de la production pour concilier flexibilité, qualité et maîtrise des coûts ?***

**Attendus et éléments de correction**

*La monographie de l’entreprise O’tera[[1]](#footnote-1) est associée à un parcours de questionnement dont il convient de préciser les attendus.*

Quatre éléments constituent ces attendus :

* les intentions exprimées par la ou les capacité(s) visée(s) du programme ;
* les notions que les élèves construisent ou mobilisent ;
* les informations qu’ils peuvent objectivement repérer dans les annexes ou ressources mobilisées ;
* des éléments d’argumentation, qui prennent appui sur les informations repérées et les notions des programmes (de première et de terminale). Dans certains cas l’argumentation met en évidence les tensions organisationnelles et les arbitrages qui en découlent.

Selon la nature de la question, il n’y a pas forcément une argumentation attendue : si la question est formulée à partir des verbes « identifier » ou « repérer », l’attendu porte sur un repérage des informations. Dans ce cas les éléments d’argumentation ne sont pas présents. La structuration de l’information repérée constitue cependant une première étape vers l’argumentation.

Ce repérage peut être suivi de questions valorisant une analyse, une argumentation formulée par les verbes « montrer » ou encore « commenter ». Cette analyse peut aussi être conduite oralement par l’enseignant, dans le cas où ce prolongement n’existe pas dans les questions proposées.

*La prise en compte de ces différents éléments est à adapter en fonction de la place de la monographie dans la stratégie pédagogique mise en place avec les élèves. Par ailleurs, rappelons que ‐ par la référence à un programme de management, sciences de gestion et numérique ‐ la solution unique n’existe pas, mais que les propositions, si elles peuvent être diverses, nécessitent d’être argumentées.*

**1) Identifier les procédures de contrôle de qualité mise en place par l’entreprise O’tera.**

***Intentions :*** l’élève est capabled’identifier et de justifier le mode de production choisi par une organisation.

***Notions :***Qualité, contrôle qualité, processus d’amélioration continue

***Repérage des informations :*** Il existe deux procédures principales de contrôle qualité :

* Un contrôle quantitatif au moyen de tableaux de bord hebdomadaires, par rayon. En particulier, les pertes et les produits abîmés font l’objet d’un *reporting* (voir annexe 20).
* Un contrôle qualitatif au moyen des retours client. Ce retour est ensuite relayé auprès des fournisseurs qui peuvent alors adapter leur produit.

O’tera semble ainsi engagée dans un processus d’amélioration continue (*plan / do / act / check*).

**2) Montrer comment l’entreprise intègre la gestion du cycle de vie des produits vendus, notamment au travers de sa politique de prix.**

***Intentions :*** l’élève est capabled’identifier et de justifier le mode de production choisi par une organisation

***Notion :***gestion du cycle de vie des produits

***Repérage des informations***

Chez O’tera, cette gestion est assurée par les responsables de rayon, qui sont alors chargés de l’approvisionnement de leur rayon. Une application dédiée à la gestion des stocks permet d’éviter les ruptures de stock. Les prix sont modifiés à la baisse en fonction de la proximité avec la date de péremption.

Lors d’un réapprovisionnement, les prix des anciens produits sont diminués : une étiquette indique alors les produits en promotion.

***Éléments d’argumentation***

La gestion du cycle de vie des produits frais, en particulier des dates de péremption, est un facteur clé de succès du secteur. La baisse de marge est assumée par l’entreprise, pour éviter les invendus. Dans une logique de développement durable, les produits périmés sont davantage donnés que détruits, comme le prévoit d’ailleurs la loi Garot contre le gaspillage alimentaire (loi du 11 février 2016). Cependant la baisse des prix ne risque‐t‐elle pas d’affecter l’image et la marge de l’entreprise ?

1. Cette monographie est disponible sur le site eduscol à la page https://eduscol.education.fr/cid144117/stmg‐bac‐2021.html [↑](#footnote-ref-1)