★★★

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا
الدورة العادية 2017
- الموضوع -

NS 54

المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي

المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

المادة	الاقتصاد والتنظيم الإداري للمقاولات	مدة الإنجاز	2
الشعبة أو المسلك	شعبة علوم الاقتصاد والتدبير مسلك العلوم الاقتصادية	المعامل	3

Consignes

- Aucun document n'est autorisé.
- L'utilisation de la calculatrice non programmable est autorisée.
- La présentation de la copie doit être soignée : Eviter les ratures et surcharges, aérer le texte, numéroter les réponses, encadrer les résultats, utiliser la règle pour le traçage des tableaux et graphiques.
- **La page N°6 contient les annexes à compléter et à rendre avec la copie.**

Barème et numéros de pages

Dossiers	N° de pages	Barème
▪ Dossier N°1 : Stratégie et Croissance	2 - 3	10.50 pts
▪ Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines	4 - 5	09 pts
Présentation de la copie……		0.50 pt
Note totale ……		20 pts

Présentation de l'entreprise

Dénomination sociale	Total Maroc
Forme juridique	Société anonyme à conseil d'administration
Date de création	1927
Capital social	448 000 000 MAD
Secteur d'activité	Total Maroc opère dans le secteur de la distribution des produits pétroliers.

+ | inscription.ma

Dossier N°1 : Stratégie et Croissance

Document 1.1 : Activités de Total Maroc

Total Maroc appartient à 55 % au groupe français TOTAL et 30 % au groupe saoudien Zahid, le reste du capital a été introduit en bourse en mai 2015.
L'entreprise opère dans quatre activités : vente de carburant, de Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL), de lubrifiants et l'approvisionnement de l'aviation à travers les concessions qu'elle possède dans des aéroports du sud du pays.
Total Maroc œuvre, en continu, à la maîtrise et à l'amélioration des processus et de la qualité de ses produits et services, et procède à des mesures de satisfaction de ses clients.

Source : www.telquel.ma (07/06/2015)

Document 1.2 : Contexte économique

Le marché de la distribution des produits pétroliers au Maroc devrait se montrer particulièrement dynamique sur la base des estimations suivantes :

- Croissance de l'économie marocaine entraînant une croissance du parc automobile selon les prévisions du Fonds Monétaire International en octobre 2014 ;
- Poursuite d'une croissance forte de l'activité touristique au sud du pays, au bénéfice des aéroports et notamment Marrakech et Agadir.

(…) En dépit d'un contexte mouvant au Maroc marqué par l'arrêt d'activité de la raffinerie Samir et la fin de la compensation (subventions au carburant), Total Maroc a bien performé.
Par ailleurs, à long terme, l'orientation de la stratégie énergétique du Royaume vers les énergies renouvelables(*) devrait réduire la consommation des énergies fossiles(*). Un phénomène qui ne manquera pas d'impacter la demande sur ces produits et, par conséquent, l'activité de Total Maroc.

(*) Energies renouvelables : énergies issues de phénomènes naturels, notamment soleil, eau, vent.
(*) Energies fossiles : énergies produites à partir du charbon, du pétrole et du gaz naturel.

Source : www.usinenouvelle.ma (29/03/2016)

Document 1.3 : Dates clés

2005 : Rachat par Total Maroc de 50% des titres de la Société de Distribution Butane et Propane (SDBP) détenus par la SAMIR ;
2009 : Obtention des certifications ISO 9001 et ISO 14001 pour les activités GPL et lubrifiants ;
2012 : Extension du centre emplisseur de la société Gazber à Berrechid permettant l'emplissage de bouteilles de GPL de 80 000 tonnes par an.

Source : www.ammc.ma

Document 1.4 : Plan stratégique de Total Maroc

Dans le cadre de son plan stratégique 2014-2016, Total Maroc a prévu un investissement pour poursuivre son programme de Recherche et Développement lui permettant de mettre de nouveaux produits sur le marché. L'entreprise a pu ainsi déployer sur le marché national son nouveau produit Total Excellium. Ce dernier, a d'ailleurs permis de doper les ventes de Total Maroc sur le premier semestre 2016. Ce programme vise également à développer de nouvelles gammes de produits et à promouvoir leur application, afin de positionner Total Maroc sur les technologies futures (énergies renouvelables).

Source : www.challenge.ma (05/10/2016)

+ | inscription.ma

Document 1.5 : Performances de Total Maroc

- Le résultat net de Total Maroc s'élève à 840 millions MAD pour l'exercice 2016, en progression de 464,1 millions MAD par rapport à l'exercice 2015,
- Les ventes de Total Maroc en 2016 ont atteint 1,336 million tonnes, en progression de 5,8% par rapport à l'exercice précédent.

Source : www.total.ma (Communiqué de presse du 31/03/2017)

Travail à faire N°1 / (10.50 pts)

N°	Questions	Barème
1	a) Représenter graphiquement la structure de l'actionnariat de Total Maroc ; b) Qualifier la relation juridique entre Total Maroc et le groupe Total.	0.75 pt 0.25 pt
2	Relever pour Total Maroc : a) Les activités ; b) La mission.	 0.25 pt 0.25 pt
3	Compléter l'annexe N°1.	1.50 pt
4	Dégager pour Total Maroc : a) Deux opportunités ; b) Deux menaces.	 0.50 pt 0.50 pt
5	Relever les caractéristiques du plan stratégique de Total Maroc (durée, objectifs, moyen mis en œuvre).	0.75 pt
6	Compléter, à partir des documents 1.1 et 1.4, l'annexe N°2.	1 pt
7	a) Calculer le résultat net de Total Maroc en 2015 ; b) Justifier la progression des ventes en volume de Total Maroc entre 2015 et 2016.	0.25 pt 0.50 pt
8	Compléter, à partir du document 1.3, l'annexe N°3.	1.50 pt
9	Synthèse : L'orientation de la stratégie énergétique du Maroc vers les énergies renouvelables constituerait une menace pour Total Maroc en raison de la baisse escomptée de la demande sur ses produits. En vous basant sur les documents et vos connaissances personnelles, rédiger une synthèse structurée, montrant dans quelle mesure Total Maroc pourrait s'adapter à cette donne et maintenir sa position sur le marché en traitant les points suivants : ▪ Les contraintes du secteur de distribution des produits pétroliers au Maroc ; ▪ Les mesures à prendre par Total Maroc pour s'adapter à ce nouveau contexte compte tenu de ses forces et des opportunités offertes sur le marché . **N.B : La synthèse doit comporter une introduction, un développement et une conclusion.**	2.50 pts

+ | inscription.ma

Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines

Document 2.1 : Dialogue et communication

Afin de maintenir de façon pérenne un climat professionnel serein, Total Maroc privilégie un dialogue continu et constructif avec ses partenaires sociaux. Ainsi, les réclamations, aussi bien collectives qu'individuelles, portées par les partenaires sociaux auprès de la direction de Total Maroc, sont attentivement étudiées puis discutées lors de réunions dans le but de communiquer des réponses aux salariés concernés.
(…) Le comité d'entreprise traite les demandes des crédits logement pour le personnel, les pèlerinages, et le fonds de soutien et de solidarité.

Document 2.2 : Evolution de l'effectif permanent de Total Maroc

Années	**2012**	**2013**	**2014**
Effectif permanent	296	285	283

Document 2.3 : Reconnaissance des performances

La démarche compétences a pour rôle de renforcer les emplois, de gérer le renouvellement des effectifs, le maintien et le transfert de l'expertise et d'accompagner les projets de l'entreprise en développant les niveaux de qualification et la mobilité interne. En effet, les postes vacants sont proposés à l'ensemble des salariés par une note d'information « Info Job ».
(…) L'entretien individuel, réalisé chaque année, permet d'évaluer les réalisations sur l'année écoulée et de définir les objectifs pour l'année à venir. Il représente l'opportunité pour chaque salarié de faire le point sur ses missions, d'établir un plan de formation pour développer ses compétences et de réfléchir à la pertinence d'une mobilité interne.

Source : www.ammc.ma

Document 2.4 : Politique de formation

En 2015, Total Maroc a réalisé 599 jours de formation pour 166 collaborateurs, pour un budget avoisinant 2 millions MAD. Ces formations ont porté sur plusieurs domaines, dont HSEQ (*), commercial, fonction support, innovation, etc. Elles ont pour objectif d'aider au développement personnel et professionnel des collaborateurs, tout en tenant compte de l'évolution de leur carrière.
Dans le cadre du programme « Total Education », Total Maroc a signé une convention de partenariat de trois ans avec l'Ecole Mohammedia des Ingénieurs. Ce partenariat concerne plusieurs volets : les stages, la participation d'élèves à des séminaires organisés par Total Maroc.

(*)HSEQ : Health, Safety, Environnement & Quality ***(****méthode industrielle de maîtrise des risques****)***

Document 2.5 : Politique de rémunération

La politique de rémunération de Total Maroc vise à récompenser les performances individuelles et collectives à travers un système de rémunération motivant, permettant de reconnaître les contributions et de lier la rémunération aux résultats et à la compétence. En effet, en sus de la rémunération fixe, Total Maroc fait bénéficier ses collaborateurs d'un système de rémunération variable corrélé à l'évaluation périodique de leurs performances.

Source : www.total.ma

+ | inscription.ma

Travail à faire N°2 / (09 pts)

N°	Questions	Barème
1	Illustrer les domaines de GRH de Total Maroc suivants : ▪ Gestion du personnel ; ▪ Relations sociales.	0.75 pt
2	a) Montrer que Total Maroc pratique la communication interne ; b) Rappeler deux moyens de communication interne.	0.50 pt 0.50 pt
3	a) Repérer l'instance de représentation du personnel de Total Maroc ; b) Expliquer son rôle pour le maintien d'un bon climat social.	0.25 pt 1 pt
4	a) Caractériser l'évolution de l'effectif permanent de Total Maroc entre 2012 et 2014 ; b) Donner deux raisons pouvant expliquer cette évolution.	0.50 pt 0.50 pt
5	a) Justifier que Total Maroc recourt au recrutement interne ; b) Présenter l'utilité de ce mode de recrutement pour Total Maroc.	0.50 pt 0.75 pt
6	a) Relever l'outil de gestion de carrières utilisé par Total Maroc ; b) Ressortir deux décisions prises par Total Maroc dans le cadre de la gestion de carrières.	0.50 pt 0.50 pt
7	a) Reproduire et compléter, à partir du document 2.4, le tableau suivant : **Eléments du plan de formation de Total Maroc** / **Illustration** Objectif visé Durée de formation Bénéficiaires Domaines de formation Budget b) Montrer que Total Maroc participe à la formation initiale.	1.25 pt 0.50 pt
8	Présenter l'intérêt de la politique de rémunération pour Total Maroc.	1 pt

+ | inscription.ma

Annexes à compléter et à rendre avec la copie

Annexe N°1 : Finalités de Total Maroc

Finalités	Nature	Un objectif recherché par Total Maroc
Prévenir et maîtriser les risques d'accidents du travail pour préserver la santé et la sécurité des collaborateurs de Total Maroc	……	…… ……
Veiller à la préservation et le respect de l'environnement constitue l'une des priorités de Total Maroc	……	…… ……
Concrétiser ses ambitions de croissance et de développement	……	…… ……

Annexe N°2 : Stratégie de Total Maroc

Choix stratégiques	Illustration	Un avantage
Impartition	…… …… ……	…… ……
Développement de produit	…… …… ……	…… ……

Annexe N°3 : Croissance de Total Maroc

Mode de croissance réalisée en		Modalité correspondante	Une limite de ce mode de croissance
2005	……	…… ……	…… ……
2012	……	…… ……	…… ……

+ | inscription.ma

★★★

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا
الدورة العادية 2017
- عناصر الإجابة -

NR 54

المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

2	مدة الإنجاز	الاقتصاد والتنظيم الإداري للمقاولات	المادة
3	المعامل	شعبة علوم الاقتصاد والتدبير مسلك العلوم الاقتصادية	الشعبة أو المسلك

Corrigé indicatif

Total Maroc

Dossier N°1: Stratégie et Croissance (31.50 pts)

1) a) Accepter toute représentation graphique juste (circulaire, demi-circulaire, à barres ou en bandes) (02.25 pts)

N.B : le graphique doit comporter un titre, une légende et les parts en pourcentage.

b) La relation juridique entre Total Maroc et le groupe Total : (0.75 pt)
Total Maroc est une filiale du groupe Total.

2) a) Les activités : Vente de carburant, de GPL, de lubrifiants et approvisionnement de l'aviation. (0.75 pt)

b) La mission : Total Maroc œuvre en continu à la maîtrise et à l'amélioration des processus et de la qualité de ses produits et services, et procède à des mesures de satisfaction de ses clients. (0.75 pt)

3) Voir Annexe N°1 (04.50 pts)

4) a) Deux opportunités : (1.50 pt)
- Croissance du parc automobile au Maroc ;
- Croissance forte de l'activité touristique au sud du pays.

b) Deux menaces : (1.50 pt)
- Arrêt d'activité de la raffinerie Samir ;
- Fin de la compensation ;
- L'orientation de la stratégie du Royaume vers les énergies renouvelables.

N.B : Retenir deux menaces

5) Les caractéristiques du plan stratégique de Total Maroc : (02.25 pts)
- Durée : 2014 – 2016 (trois ans) ;
- Objectifs : Doper les ventes, mettre de nouveaux produits sur le marché, développer de nouvelles gammes de produits
- Moyen en œuvre : Investissement en Recherche et Développement.

6) Voir Annexe N°2. (03 pts)

7) a) Calcul : (0.75 pt)
Le résultat net de Total Maroc en 2015 : 840 – 464,1 = **375,9 millions MAD**

b) La progression des ventes en volume de Total Maroc est de 5,8% en 2016/2015. Elle s'explique par la concrétisation du plan stratégique à travers la mise sur le marché du nouveau produit Total Excellium et le lancement de nouvelles gammes de produits. (1.50 pt)

inscription.ma

8) Voir Annexe N°3. (04.50 pts)

9) Synthèse : **(07.50 pts)**

L'élève doit être capable de rédiger une synthèse structurée et argumentée comportant une introduction, un développement et une conclusion.

Introduction : (01 pt)

- Présenter brièvement l'activité de Total Maroc ;
- Enoncer la problématique à traiter ;
- Annoncer le plan de la synthèse.

Développement : (01pt)

I. Les contraintes du secteur de distribution des produits pétroliers au Maroc :

- Mise en place par le Royaume d'une stratégie de développement des énergies renouvelables ;
- Baisse escomptée de la demande pour les produits d'énergies fossiles ;
- Exacerbation de la concurrence (libéralisation du secteur) ;
- Difficulté d'approvisionnement à cause de l'arrêt d'activité de Samir.

II. Les mesures à prendre par Total Maroc pour s'adapter à ce nouveau contexte compte tenu de ses forces et des opportunités offertes sur le marché :

a) Les forces de Total Maroc : (1.50 pt)

- L'expérience ;
- Les capacités d'innovation ;
- Les certifications ISO 9001 et 14 001 ;
- Une assise financière.

b) Les opportunités du secteur de distribution des produits pétroliers au Maroc : (01pt)

- Croissance du parc automobile au Maroc ;
- Croissance forte de l'activité touristique au sud du pays.

c) Les mesures à prendre par Total Maroc : (02 pts)

- Sceller des partenariats stratégiques avec des entreprises productrices des énergies renouvelables;
- Renforcer ses investissements : Recherche et Développement, création de sites de production et de distribution des énergies renouvelables ;
- Rechercher de nouvelles niches (débouchés pour les énergies renouvelables).

N.B : Accepter toute proposition de mesures logique.

Conclusion : (01 pt)

- Résumer le contenu du développement ;
- Annoncer une idée pour ouvrir un débat (facultatif).

Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines (27 pts)

1) Les domaines de GRH de Total Maroc : (02.25 pts)

- Gestion du personnel : Mobilité interne, évaluation des performances ;
- Relations sociales : Dialogue avec les partenaires sociaux.

N.B : Accepter toute illustration correcte.

+ | inscription.ma

2) a) Total Maroc pratique la communication interne : (1.50 pt)

- Total Maroc privilégie un dialogue continu et constructif avec ses partenaires sociaux ;
- Total Maroc organise des réunions avec les partenaires dans le but de communiquer des réponses aux salariés concernés.

b) Deux moyens de communication interne : Réseau intranet, journal interne ; … (1.50 pt)

3) a) L'instance de représentation du personnel de Total Maroc : Comité d'entreprise. (0.75 pt)

b) Son rôle pour le maintien d'un bon climat social : (03 pts)

Le comité d'entreprise participe au dialogue social à travers la concertation sur les problèmes économiques et sociaux et gère les œuvres sociales de l'entreprise assurant une motivation du personnel.

4) a) L'effectif permanent de Total Maroc a connu une baisse régulière entre 2012 et 2014. (1.50 pt)

b) Deux raisons pouvant expliquer cette évolution : Départ en retraite, licenciement, absence ou insuffisance des recrutements externes, décès, démissions. (1.50 pt)

N.B : Retenir deux réponses justes.

5) a) Total Maroc recourt au recrutement interne : (1.50 pt)

Mobilité interne : Les postes vacants sont proposés à l'ensemble des salariés par une note d'information « Info Job ».

b) L'utilité de ce mode de recrutement pour Total Maroc : (02.25 pts)

- Favoriser l'implication et la motivation du personnel ;
- Economiser les coûts et le temps liés aux recrutements ;
- Faciliter l'intégration dans le nouveau poste ;…

N.B : Retenir trois éléments de réponse justes.

6) a) L'outil de gestion de carrières utilisé par Total Maroc : Entretien annuel d'évaluation (1.50 pt)

b) Deux décisions prises par Total Maroc dans le cadre de la gestion de carrières : (1.50 pt)

- Formation du personnel ;
- Mobilité interne.

7) a) Les éléments du plan de formation : (03.75 pts)

Eléments du plan de formation de Total Maroc	Illustration
Objectif visé	Aider au développement personnel et professionnel des collaborateurs
Durée de formation	599 jours de formation
Bénéficiaires	166 collaborateurs
Domaines de formation	HSEQ, commercial, fonction support, innovation
Budget	2 millions MAD

b) Total Maroc participe à la formation initiale à travers le partenariat avec l'Ecole Mohammedia des Ingénieurs (stages et participation d'élèves à des séminaires organisés par Total Maroc). (1.50 pt)

8) L'intérêt de la politique de rémunération pour Total Maroc : (03 pts)

- Récompenser et reconnaître les performances ;
- Favoriser l'implication et la motivation du personnel ;
- Instaurer un climat d'équité et de paix sociale ;
- Améliorer la productivité, maintenir et développer sa compétitivité.

N.B : Retenir trois éléments de réponse justes.

+ | inscription.ma

Annexe N°1 : Finalités de Total Maroc (04.50 pts)

Finalités	Nature	Un objectif recherché par Total Maroc
Prévenir et maîtriser les risques d'accidents du travail pour préserver la santé et la sécurité des collaborateurs de Total Maroc	**Sociale (0.50 pt)**	**Assurer un bon climat social ; Améliorer les conditions de travail. (1 pt)**
Veiller à la préservation et le respect de l'environnement constitue l'une des priorités de Total Maroc	**Sociétale (0.50 pt)**	**Développer la notoriété ; Améliorer l'image de marque. (1 pt)**
Concrétiser ses ambitions de croissance et de développement	**Economique (0.50 pt)**	**Réalisation de bonnes performances commerciales et financières. (1 pt)**

N.B : Accepter un objectif correct.

Annexe N°2 : Stratégie de Total Maroc (03 pts)

Choix stratégiques	Illustration **(1.50 pt)**	Un avantage **(1.50 pt)**
Impartition	**Approvisionnement de l'aviation à travers les concessions qu'elle possède dans des aéroports du sud du pays.**	**- Effet de synergie ; - Développement de l'image de marque.**
Développement de produit	**- Total Maroc vise à développer de nouvelles gammes de produits. - Total Maroc met sur le marché un nouveau produit.**	**- Augmenter son CA ; - Conquérir de nouvelles parts de marché.**

N.B : Accepter un avantage correct.

Annexe N°3 : Croissance de Total Maroc (04.50 pts)

Mode de croissance réalisée en		Modalité correspondante	Une limite de ce mode de croissance
2005	**Croissance externe (0.75 pt)**	**Prise de participation (0.75 pt)**	**- Partage du pouvoir de décision ; - Coût d'investissement élevé. (0.75 pt)**
2012	**Croissance interne (0.75 pt)**	**Investissement réalisé (0.75 pt)**	**- Processus lent ; - Difficulté d'atteindre la masse critique. (0.75 pt)**

N.B : Accepter une limite correcte.

Une note de 01.50 pt sur 60 est consacrée à la présentation soignée de la copie de l'élève.

+ | inscription.ma