

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION
TOUTES SPÉCIALITÉS

SECOND GROUPE D'ÉPREUVES

Session 2008

MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

Éléments de corrigé n° 8MGT12C

1 - Caractérissez l'organisation UFC-Que Choisir: type et ressources, et précisez sa finalité (5 points).

Type : l'UFC-Que Choisir est une organisation à but non lucratif. C'est une association indépendante des pouvoirs économique et politique. Ressources humaines : 3000 bénévoles, 120 salariés ; financières : cotisations des adhérents ; matérielles : maillage des 166 associations locales.

Finalité : répondre aux questions et besoins des adhérents.

2 - Identifiez les différentes missions de l'UFC-Que Choisir. A quelles contraintes UFC-Que Choisir doit-elle faire face ? (6 points).

Informers les consommateurs au travers du mensuel « Que-Choisir » et des magazines «Que-Choisir argent » et « Que-Choisir santé ».

Appuyer les consommateurs en les conseillant et en agissant en justice.

Représenter et promouvoir les intérêts des consommateurs auprès des pouvoirs publics et économiques, en France et au niveau international.

Les contraintes sont liées :

- aux ressources financières (cotisations des adhérents, abonnements...)
- aux ressources humaines (bénévoles)
- aux ressources matérielles (gestion des points d'accueil).

3 - Définissez la notion de contre-pouvoir puis montrez en quoi cette organisation agit comme tel vis-à-vis des entreprises (5 points).

L'organisation traite des litiges opposant les consommateurs aux entreprises en dénonçant les arnaques et les clauses abusives dans les contrats (100 000 litiges traités grâce aux 166 associations locales) dans ses médias et devant les tribunaux (l'association assigne des entreprises devant les tribunaux).

L'association réalise des tests comparatifs et des études sur les prix, les produits et les services des entreprises et publie les résultats de ces tests et études dans ses différents médias.

4 - Montrez en quoi l'internationalisation des préoccupations des consommateurs (sujets consuméristes) conduit UFC-Que Choisir à redéfinir ses compétences et leurs territoires d'action (4 points).

Dès sa création UFC Que Choisir s'est préoccupée de la dimension internationale de son action (création d'un bureau européen des unions de consommateurs).

La mondialisation de l'économie a pour conséquence une internationalisation des préoccupations consuméristes. UFC Que Choisir s'investit dans les instances internationales de défense des consommateurs.