

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° 8MGT13C

1 - Caractérissez l'organisation Dépan'Connect' : type d'organisation, statut juridique, métier, champ d'action, ressources, et précisez sa finalité (4 points).

Type : Entreprise de service privée.

Statut juridique : entreprise sociétaire (Dépan'Connect' est cotée en bourse).

Métier : prestataire de services informatiques.

Champ d'action : national.

Ressources humaines (400 salariés), matérielles (70 boutiques), financières (non précisé).

Finalité : dégager un profit en produisant un service marchand.

2 - Analysez la relation existant entre Dépan'Connect' et les fournisseurs d'accès à internet (5 points).

C'est une relation de sous-traitance : des donneurs d'ordre (les FAI) ont confié à un sous-traitant (Dépan'Connect') la gestion de leur SAV.

L'incapacité des FAI à satisfaire la demande de leur client est donc une opportunité de l'environnement qu'a su saisir le dirigeant de l'organisation.

Conséquence : un développement exponentiel de l'activité.

3 - Identifiez le problème de management rencontré par l'accroissement de l'activité de Dépan'Connect' et dégagez la solution mise en œuvre par le dirigeant de l'organisation (7 points).

Le développement de l'activité pose un problème de recherche de compétences. Le dirigeant doit recruter de nouveaux techniciens bénéficiant d'un réel savoir-faire et d'une bonne qualification pour maintenir un service de qualité.

La solution prise par le dirigeant repose sur la formation interne des candidats par la création de la « Dépan'Connect' School ».

4 - Évaluez la performance de Dépan'Connect' au regard de critères quantitatifs et qualitatifs (4 points).

Critères quantitatifs : évolution du CA (multiplié par 40 en trois années), un résultat positif (à nuancer toutefois puisque seule l'année 2006 a permis de dégager un profit), évolution du nombre d'interventions (3 400 en 2004, 300 000 en 2006).

Critères qualitatifs : satisfaction élevée des clients (annexe 4).

Prolongements possibles :

- Avantages et inconvénients d'une relation de sous-traitance.
- Réflexions autour de l'organisation de la production : informatisation, juste à temps....
- Autre solution possible pour répondre au problème de management : possibilité d'évoquer les critères de rémunération....