BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION
TOUTES SPÉCIALITÉS

SECOND GROUPE D'ÉPREUVES

Session 2007

MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

Temps de préparation : 20 minutes.

Durée de l'épreuve : 20 minutes.

Coefficient 4.

SUJET N° 7MGT10

Vous analyserez la situation de management présentée dans l'annexe en effectuant les travaux suivants :

1. Caractérisez l'organisation «Car B» : type, taille, statut juridique, ressources, champ d'action.
2. Analysez l'environnement de l'organisation en termes d'opportunités et de contraintes.
3. Identifiez et justifiez les stratégies mises en œuvre par Monsieur B.

Annexe : Les stratégies de Car B.

Annexe : Les stratégies de Car B.

Monsieur B. a décidé de créer son entreprise, la "CAR B.", en démarrant une activité dans le secteur de la carrosserie. Les statuts de cette SARL au capital de 15000 euros ont été déposés le 6 juillet 1985. Elle emploie trois salariés dont un apprenti (tous ont été formés en interne par le chef d'entreprise) qui travaillent dans un garage de la banlieue parisienne. L'organisation dégage des bénéfices, mais ceux-ci tendent à stagner depuis quelques années.

L'activité de l'organisation consiste principalement à réparer des véhicules accidentés. Quand un accident survient, le propriétaire de la voiture envoie un constat à son assurance, qui mandate un expert chargé d'évaluer la nature et le montant des réparations. Les compagnies d'assurance constituent donc les principaux donneurs d'ordre et imposent de fait aux garages les tarifs de réparation.

La "CAR B", en tant que carrossier-réparateur indépendant est soumise à la concurrence des "carrossiers-réparateurs agents de marque" (Renault, Peugeot...) qui profitent de la notoriété des constructeurs automobile. Cette concurrence influe sur les tarifs horaires pratiqués par les réparateurs.

Conscient des menaces liées à la position dominante des compagnies d'assurance, Monsieur B cherche à développer son portefeuille de clients : il délègue ainsi des responsabilités à ses salariés (qui gèrent les factures, les prises de rendez-vous...) ce qui lui permet d'aller à l'extérieur pour négocier avec les assurances, avec les administrations afin de développer son chiffre d'affaires.

Parallèlement, la "CAR B." a adhéré à un réseau de carrossiers indépendants, ce qui lui permet de peser davantage dans les négociations avec les fournisseurs, les assureurs et les administrations. De l'aveu du dirigeant, *«le réseau nous permet d'être plus forts»*.

Les voitures étant devenues des produits de haute technologie, le métier de carrossier-réparateur a dû suivre cette évolution : dans les domaines de l'électronique, de l'informatique, du travail des matériaux, de la gestion des déchets toxiques.... L'organisation doit continuellement s'adapter.

"CAR B.", comme toutes les entreprises de son secteur, se trouve confrontée à des problèmes de manque de qualification des personnels (qui se doublent d'un manque de motivation des jeunes à l'égard de ce métier). Monsieur B forme lui-même ses futurs salariés mais a également été amené à faire appel à des acteurs extérieurs (chambre des métiers, organismes de formation) pour toujours être en mesure de proposer un service de qualité.

La pérennité de "Garage B." passe également par la réorganisation de ses activités pour proposer de nouveaux services qui ne sont pas offerts par les carrossiers-réparateurs agents de marque (services de nettoyage du véhicule, prêt et / ou location de véhicules, mini-contrôle technique...).

Il s'agit, selon le dirigeant *«de pouvoir soulager et accompagner le client. La nécessité du relationnel pour cette fonction c'est aussi des conseils, de l'encadrement, être plus proche des clients et donner une bonne image»*. Pour mesurer l'impact des services offerts aux clients, des enquêtes de satisfaction sont réalisées régulièrement.

Enfin, face à l'engouement des français pour l'informatique, le dirigeant propose de nouvelles prestations à savoir la réparation de caissons d'ordinateurs - qui mobilisent des savoir-faire de son métier traditionnel.