

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° 7MGT12

Vous analyserez la situation de management présentée dans les annexes en effectuant les travaux suivants :

- 1.** Caractérisez l'organisation « Les Plombiers de Paris » : type, taille, performances, statut juridique, nationalité, ressources et champ d'action.
- 2.** Décrivez et montrez l'intérêt de l'organisation du travail et du système de rémunération mis en place dans l'organisation « Les Plombiers de Paris ».
- 3.** Analysez le problème de management lié à l'organisation du travail et au système de rémunération.
- 4.** Suggérez des actions correctrices pouvant être envisagées par Monsieur Guy.

Liste des annexes :

Annexe 1 : Présentation de l'organisation « Les plombiers de Paris ».

Annexe 2 : Politique de rémunération et organisation du travail.

Annexe 3 : Les limites de ces politiques.

Annexe 1 : Présentation de l'organisation « Les plombiers de Paris ».

Ancien fonctionnaire, monsieur Guy est devenu dirigeant d'entreprise en créant la SARL « Les Plombiers de Paris ». Le siège social de l'organisation est situé dans le 12^{ème} arrondissement de la ville. Pour créer son entreprise, il a apporté avec sa femme un capital de 7 500 euros. Par ailleurs, sa banque lui a accordé un prêt de 15 000 euros. Il était en effet nécessaire, pour assurer les réparations liées aux dégâts des eaux, de procéder à l'achat du matériel professionnel et d'un véhicule utilitaire pour assurer les multiples déplacements quotidiens.

L'entreprise s'est très vite développée : cela s'est traduit par le recrutement de 3 salariés. Parmi le personnel, madame Chole assure le secrétariat et la comptabilité de l'organisation ; elle a été recrutée en 1999. Les deux autres salariés exercent le métier de plombier et ont rejoint l'entreprise en 2002 et 2005.

Le chiffre d'affaires de l'organisation s'élève en 2006 à 350 000 euros et le taux de profit est de 8%.

L'entrepreneur est très soucieux de l'image que son entreprise véhicule. Son objectif est d'apporter une satisfaction totale à ses clients. Les tarifs proposés correspondent certes au prix du marché, mais monsieur Guy est très soucieux de proposer systématiquement une prestation qui corresponde aux besoins réels de sa clientèle. C'est d'ailleurs grâce à cette politique que son entreprise s'est développée. Le bouche-à-oreille aidant, il a su fidéliser beaucoup de particuliers et il travaille maintenant régulièrement avec un nombre important de syndics. Ce « capital réputation » lui permet de faire la différence dans une profession qui souffre d'une mauvaise réputation (délais d'intervention longs, prestations de service de mauvaise qualité).

Annexe 2 : Politique de rémunération et organisation du travail.

Comme tout métier manuel, le métier de la plomberie n'attire plus trop de candidats... Il est extrêmement difficile de recruter du personnel compétent et qualifié. De plus lorsque les salariés intègrent l'entreprise, ils restent rarement plus de deux années dans l'organisation ou ne montrent pas un vif intérêt dans leur travail.

Monsieur Guy, en janvier 2006, a décidé d'agir sur deux leviers :

- L'organisation du travail : aux tâches traditionnelles de plomberie, s'ajoutent des tâches de prospection de clientèle. Chaque salarié est donc amené à se rendre chez les clients potentiels pour évaluer les travaux à effectuer et concevoir les devis relatifs à ces travaux. Il gère ainsi en toute autonomie les clients qu'il a démarchés et assure seul les prestations prévues dans le devis.
- La rémunération : les salariés sont rémunérés à un niveau proche du salaire moyen du secteur. Toutefois, le dirigeant octroie une prime à ses plombiers en fonction des marges qu'ils réalisent avec leurs clients.

Annexe 3 : Les limites de ces politiques.

Ce mode de rémunération a conduit un des plombiers à surévaluer très fortement les travaux de réparation à effectuer. Très vite, certains clients, qui avaient l'habitude de faire appel aux « Plombiers de Paris », se sont aperçus que les prestations réalisées dépassaient de loin les besoins qu'ils avaient. Très mécontents, ils ont signifié au dirigeant leur volonté de faire appel à d'autres entreprises de plomberie.

Monsieur Guy, surpris, convoque son salarié : compte tenu des difficultés de recrutement il décide, après mûre réflexion de ne pas le licencier. Il est cependant urgent pour lui procéder à la mise en place d'actions correctrices.