

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° 7MGT15

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

1. Caractérisez l'organisation SOS-Soutien : type, taille, statut juridique, nationalité, ressources, champ d'action, performances.
2. Expliquez l'évolution du marché du soutien scolaire.
3. Après avoir identifié les objectifs de chaque partie prenante, analysez le problème de management rencontré par SOS-Soutien.
4. Analysez la stratégie mise en place pour que SOS-Soutien puisse atteindre ses objectifs.

Liste des annexes :

Annexe 1 : Présentation de SOS-Soutien et de son marché.

Annexe 2 : La particularité de la gestion des ressources humaines de l'organisation.

Annexe 3 : Les actions de SOS-Soutien.

Annexe 1 : Présentation de SOS-Soutien et de son marché.

La société SOS-Soutien est une organisation spécialisée dans le soutien scolaire. Elle est installée depuis ses débuts à Paris. Ce secteur d'activité est en pleine expansion. Il est cependant encore dominé par le travail au noir (beaucoup d'étudiants, pour s'assurer un petit revenu donnent des cours). Le chiffre d'affaires réalisé par SOS-Soutien s'est élevé l'année dernière à près de 18 millions d'euros. Il est en progression de plus de 10 % par rapport à l'année 2005. La part de marché de la SA SOS-Soutien s'élève à près de 13 %. Elle se situe en troisième position.

Une dizaine d'entreprises se situe sur ce marché, qui attire de plus en plus d'acteurs, les investissements nécessaires étant relativement faibles.

Le dynamisme du marché s'explique par une action de l'Etat. Dans les années 90, le gouvernement a décidé d'inciter fiscalement les foyers à déclarer les personnes qu'elles sont susceptibles d'employer à domicile. Ainsi, les parents ayant recours aux services d'un professeur particulier peuvent déduire leur revenu fiscal près de 50% de la rémunération qu'ils versent au salarié.

Annexe 2 : La particularité de la gestion des ressources humaines de l'organisation.

L'entreprise présente une particularité quant à ses ressources humaines. Les professeurs qui interviennent dans les familles pour y dispenser des cours n'ont pas le statut de salarié. Ce sont en effet des prestataires de service, payé par l'organisation : le rôle principal de SOS-Soutien est donc celui d'un simple mandataire qui met en relation les familles avec les professeurs.

Pour gérer les recrutements (trouver un enseignant capable de répondre aux besoins des familles, les relations avec les clients (etc.), l'organisation mobilise près de 100 salariés sur toute la France répartis dans plus de 15 agences.

L'entreprise est en relation avec plus 6000 enseignants. Un professeur est rémunéré sur une moyenne de 12 euros nets par heure de cours dispensée. L'heure de cours est facturée 45 euros au client.

L'entreprise constate que les familles et les professeurs contournent SOS-Soutien en tant qu'intermédiaire pour traiter en direct : les deux acteurs se répartissent ainsi la marge que se réservait l'entreprise, ce qui permet pour l'enseignant de voir sa rémunération croître et pour les familles de réduire le coût. Cela constitue une perte de chiffre d'affaires de l'ordre de 15% pour l'entreprise.

Annexe 3 : Les actions de SOS-Soutien.

Pour conserver sa clientèle, la fidéliser, la direction de l'entreprise s'est engagée dans plusieurs voies :

- obtention de la certification ISO 9001,
- développement d'un partenariat avec un éditeur d'ouvrages scolaires : les élèves de SOS-Soutien peuvent ainsi accéder à des exercices de révision en ligne,
- possibilité pour les familles d'envoyer le professeur chercher les enfants à l'école,
- mise en place d'une politique marketing visant à améliorer son image de marque...

Pour fidéliser les professeurs prestataires, l'organisation envisage de les salarier : elle mettrait ainsi ses propres ressources humaines à la disposition des familles.