



OFPPT

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail

Direction Recherche et Ingénierie de la Formation

***Examen de Fin de formation
Session juin 2010***

Filière : Technicien Spécialisé en Gestion d'Entreprises

Epreuve : Théorie

Durée : 4 heures

Barème : 100 points

Ce corrigé vous est fourni à titre indicatif

Dossier 1

1- Définition des termes du texte

Filiale : est une entreprise qui est contrôlée par une autre société dite société mère.

ONA : est un holding marocain constitué de sociétés organisées en Domaines d'Activités Stratégiques.

Segment : est une catégorie identifiable de clients (et de prospects) visés.

Créneau : Secteur du marché encore vacant.

Une gamme : est l'ensemble des produits proposés par une entreprise pour répondre à un même besoin.

B to B : échanges ou transactions commerciales effectuées d'entreprise à entreprise.

Offshore : Désigne la délocalisation des activités de service ou de production de certaines entreprises vers des pays à bas salaire.

Force de vente : Ensemble des personnels d'une entreprise dont la fonction concerne la vente.

2- Un plan de développement ?

Plan de développement (ou plan d'affaires) - Business plan : Dossier présentant un projet chiffré de création ou de développement d'entreprise

3- les axes de développement de Wana :

- La pénétration de nouveaux segments de consommateurs,
- Un investissement accru dans la qualité de service,
- Le renforcement du réseau de distribution

4- les avantages compétitifs de Wana

- Filiales d'un groupe solides (support financier)
- Gros succès commercial de son produit phare, Bayn
- Leadership en offshoring.

5- les raisons qui poussent les entreprises à lancer de nouveaux produits sur le marché ?

- Réalisation du profit
 - Satisfaction des clients
 - Faire face à la concurrence
 - Garantir la survie
- Etc.

6- Opportunités et menaces du marché de la télécommunication au Maroc.

Opportunités	Menaces
Marché du fixe et de l'internet en croissance Nouvelles niches	Concurrence Saturation du marché du mobile.

7- les stratégies marketing de segmentation ;

Marketing indifférencié : Politique de marketing identique pour tous les clients d'un vaste marché.

Marketing différencié : Politique décomposant le marché total en plusieurs segments, chaque segment faisant l'objet d'un marketing adapté.

Marketing concentré : Stratégie de marketing dans laquelle la cible de clients visée se limite à un seul segment du marché.

8-La stratégie marketing de segmentation opérée par est le marketing différencié car Wana souhaite investir tous les segments du marché avec des offres adaptées.

9- profil d'un gestionnaire : aptitudes personnelles et comportementales, compétences à acquérir, qualités professionnelles

10- voir cours

Partie 2 :

1-

Clients	CA en milliers	% CA total	% nbre clts/nbres clits	% cumulé	% cumulé CA
Espace vilmorin	81000	45%	10%	10%	45%
Jardiland	63000	35%	10%	20%	80%
Jardinerie castorama	9000	5%	10%	30%	85%
Ambiance nature	7200	4%	10%	40%	89%
Arbre vert	5400	3%	10%	50%	92%
Créavert	5400	3%	10%	60%	95%
Vertazur	3600	2%	10%	70%	97%
Vertazur	1800	1%	10%	80%	98%
Central parc	1800	1%	10%	90%	99%
Zone verte	1800	1%	10%	100%	100%
Marne espace					

2-Deux clients doivent être suivis (espace vilmorin et jardiland) qui représente 20% du nbre de clients et 80% du CA

3-Economies réalisées :

Coût des visites	calcul	coût total annuel
Organisation actuelle	10clts*12*60	7200
Organisation envisagée	2*12*60+8*4*60	3360
Economie réalisée sur l'ensemble des visite		3840

Dossier 2 :

Partie 1

Q1 : Le tableau suivant indique l'état des besoins dans 4 ans, et les écarts avec les effectifs probables.

	Effectifs Actuels	Besoins à 4 ans	Effectifs probables	Ecart
Ouvriers non Qualifiés	196	141	(196-10-7) 179	Excédent 38
Ouvriers et employés qualifiés	90	111	(90+7-8-3) 86	Déficit 25
Techniciens et agents de maîtrise	26	31	(26+3-3-2) 24	Déficit 7
Cadres	24	19	(24+2-1) 25	Excédent 6
Total	336	302	314	Excédent 12

Q 2 : l'écart portable à l'horizon de 4 ans : 12 (comme le montre le tableau)

Q3 : les mesures de réajustement qui s'imposeront d'ici 4 ans :

Cette connaissance permet à l'entreprise d'envisager d'ores et déjà des mesures pour atteindre progressivement l'adéquation recherchée, en évitant le plus possible les licenciements.

Pour ce faire, l'entreprise peut procéder à des ajustements internes ou externes.

Au plan interne, il s'agira de faire évoluer les ouvriers non qualifiés pour qu'ils puissent accéder à la catégorie supérieure. Des programmes de formation adaptés aux besoins identifiés seront mis en place dès l'année suivant l'étude. De même à partir des évaluations régulières du personnel qualifié, les chefs de service seront invités à repérer ceux qui présentent les plus fortes chances de réussite à des niveaux d'argent de maîtrise. Ils bénéficieront à leur tour de programmes de formation destinés à les aider à assumer leurs nouvelles responsabilités. Si la mobilité interne ne suffit pas à combler les besoins, il faudra alors recourir au recrutement.

En ce qui concerne les ajustements externes, le recrutement devra être fait en tenant compte des difficultés d'évolution des techniciens, puisque la catégorie des cadres est excédentaire. Il conviendra donc de limiter leur recrutement pour privilégier celui de personnel qualifié pouvant évoluer progressivement vers des fonctions de technicien.

L4/ Les sources de motivation des salariés peuvent être analysées selon les besoins physiologiques, les besoins sociaux, et les besoins personnels. A ces besoins, les entreprises peuvent répondre par leur politique sociale ;

- Enrichissement du contenu du travail ;
- Amélioration des conditions de travail ;
- Associer le personnel aux résultats de l'entreprise (prime, intéressement, participation.)
- Adoption d'un système de rémunération motivant ;

Pratiquer une communication interne à l'entreprise

5 la gestion de ressource humaine actuellement repose sur quatre axes :

- emploi – la rémunération- la valorisation- la communication

6)

Transferts : déplacement fonctionnel ou géographique d'une personne à un même niveau de poste et sans accompagnement d'une augmentation de salaire ou d'un grade supérieur.

Promotion : progression d'une personne s'effectue dans le même poste ou dans un poste supérieur, pouvant s'accompagner d'une augmentation de grade, de salaire, de responsabilité.

Mutation : affectation d'une personne d'un poste à un autre il englobe à la fois le transfert et la promotion

Mobilité : caractère d'une personne qui accepte le changement, ce changement pouvant être fonctionnel, géographique, vertical transversal.

La gestion des carrières : peut être définie comme étant la gestion des mouvements de la main d'œuvre de son entrée dans l'organisation à sa sortie, en y incluant la gestion de la mobilité interne et divers programmes d'appui tels que la formation, planification de cheminement des carrières, la détermination de la relève.

7- IV/

Le TBG est un rapport synthétique sous forme de tableau ayant pour objectif de renseigner sur la performance d'un centre de responsabilité (produit, département, projet...). Après la lecture de leurs TBG les responsables de ces centres doivent, en un coup d'œil, avoir une idée de ce qui se passe dans leurs centres.

Quelques indicateurs : heures d'absence / durée normale

- salaires absents / effectif total
- rendement de chaque salaires / jours de travail

les limites de tableau de bord :

le tableau de bord n'est pas : - un outil de sanction : il ne doit pas être un instrument répressif au sein du service management

- un outil figé : la pertinence des indicateurs et des informations induites et intimement liée au contexte il n'est pas donc question de conso voir un TB stable et durable
- un outil neutre : le tableau de bord est une représentation réduite d'un niveau de réalité perçu par son concepteur

Partie 2 : (6 points)

V) modèles de réponses :

Pour le premier cas : il faut savoir quel type de contrat reliant la société avec les personnes susceptibles d'être licenciées donc il faut traiter les deux cas : CDD, et CDI

-La société peut envisager des cycles de formations afin de faire adapter son personnel au nouveau matériel.

Pour le deuxième cas : quand une situation individuelle fait problème il faut l'analyser sous trois angles complémentaires :

- ce qui est du à l'organisation (répartition des tâches procédure absence ou excès de contrôle ...etc.)
- ce qui est du au relations interpersonnelles (manque de clarté dans les rapports de travail, mal entendu, difficulté...etc.)
- ce qui est du à la personne (événements familiaux, contexte difficile, etc...)
- accepter toute réponse logique.

Dossier3 :

1-En règle générale, la trésorerie nette doit avoir un solde légèrement positif (proche de zéro) pour faire face aux besoins exceptionnels.

2- Cette situation est déséquilibrée et extrêmement dangereuse car les concours bancaires couvrent le BFG, les disponibilités et une partie de l'actif immobilisé.

3- Une entreprise dispose d'un fond de roulement de 1.000.000 dirhams. Peut-on dire que la situation financière de l'entreprise est équilibrée. Argumenter. (2 pts)

Un fond de roulement positif ne signifie rien en soi, il doit être comparé au besoin de financement de l'entreprise)

4- Un débiteur doit s'acquitter d'une dette de 40000 dans 3 ans. Quelle somme doit-il placer aujourd'hui pour disposer de cette somme, compte tenu d'intérêts composés calculés à 4,5% l'an (capitalisation annuelle), le jour de l'échéance. (2 pts)

$$40000 \cdot (1,045)^{-3} = 35051,86$$

5-

justifications :

- des modifications intervenues dans la situation de l'entreprise ou dans son contexte économique industriel ou financier
- fourniture d'une meilleure information financière compte tenu des évolutions intervenues

la variation entre ces 2 valeurs doit être scindée en deux parties :

impact du changement de méthode à l'ouverture net d'impôt en report à nouveau :

augmentation des K propres 225000-210000=15000 taxable

réintégration extrat comptable

impact(15000*.30%= au crédit de impot et au crédit du report à nouveau

impact de la variation du stock

stock	15000	
impôts s/ bce		4500
Report à nouveau		10500
Variation du stock	225000	
Stock mat		225000
STOCK MAT	232000	
VARIATION DE STOCK		232000

Dossier 4-:

1-

Un tableau de bord opérationnel est un document regroupant un ensemble d'indicateurs synthétiques de gestion opérationnelle permettant aux dirigeants de disposer d'informations significatives et pertinentes pour la prise de décisions à court terme et le pilotage opérationnel de l'entreprise et de ses centres de responsabilités

2-

Quels objectifs généraux peut-on assigner à un tableau de bord ?

Le tableau de bord est l'un des éléments du diagnostic économique et financier de l'entreprise car il est constitué d'une série d'indicateurs variés :

- indicateurs de résultat
- indicateurs de moyens
- indicateurs de processus ou de plans d'actions

Ces indicateurs permettent de constituer une aide au pilotage de l'entreprise ou d'un service, de déclencher par leur pertinence des actions immédiates, de faire apparaître des voyants ou clignotants d'aide à la décision

3-

Indicateurs économiques : potentiels de croissance et d'innovation
 Indicateurs financiers : rentabilité économiques et financières

4-

Centres	Indicateurs	Modèle NOK234			Modèle Sont 56		
		Réel	Prévu	Ecart	Réel	Prévu	Ecart
Production	Niveau des stocks coût moyen de l'intervention heures de présence temps moyen d'intervention temps de fabrication nombre d'interventions heures de presence heures productives Taux de déchet Nombre de pannes détectées taux de portables refusés						
Distribution	Volume des ventes Part de marché Taux de pénétration taux de retour client Taux de respect des délais						
Administratif et comptable	Nombre de clients traités Délai de règlement clients Nombre de salariés absents						
Informatique	Nombre de postes Temps de connexion Nombre d'interventions Temps de maintenance						

Dossier 5 :

4-

Les goulots sont des postes critiques qu'il convient de suivre attentivement. La capacité limitée d'un goulot conditionne la taille du flux qui traverse toute la chaîne. Un retard sur un goulot se répercute directement sur le délai de fabrication ou de livraison.

5-

On précise le chemin critique pour surveiller des activités critiques qui conditionnent la tenue du planning. La réduction du délai de réalisation d'un projet implique une action sur les activités du chemin critique (affinage de l'enchaînement des tâches ou réduction des durées).