

Répondez au dos de la page (veuillez ne pas utiliser le Blanco)

1- Vrai ou faux. Pour la phrase fautive corrigez l'erreur :

- A. La COP22 (« Conference of Parties ») s'est tenue à Marrakech du 7 au 18 octobre 2016.
- B. Le CO₂ (Dioxyde de carbone) n'est pas le seul gaz qui a été discuté lors de la COP22.
- C. Une COP est une conférence annuelle organisée sous l'égide des États-Unis.
- D. La COP22 a eu pour thèmes l'atténuation des effets la sécheresse et l'innovation en matière d'adaptation

2- Remplissez les vides par les mots suivants : Coopérateurs, capitaliste, limites internes, l'économie sociale, besoins, lacunes, communs, personnes, l'homme, démocratie. (5 pts)

La coopérative, structure de1....., s'impose de plus en plus comme une alternative crédible à l'entreprise2..... classique. Selon l'Alliance Coopérative Internationale, une coopérative est une « association autonome de3..... volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations et4....., économiques, sociaux et culturels5..... au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement ». Elles présentent l'avantage de placer6..... au cœur de leurs activités en lui offrant des valeurs de7....., d'égalité, d'équité, de solidarité, etc. Le regroupement en coopérative permet aux8..... de combler certaines9..... externes, tels qu'un manque d'infrastructure ou une soudaine diminution des prix. Il peut également permettre de dépasser les10..... liées à sa petite taille.

3- Donnez une définition aux concepts suivants (vous pouvez l'illustrer par des exemples) : (4 pts)

Service public, un usager, macro-environnement, organisation privée.

Étude de cas : Méditel deviendra Orange "dans quelques mois" (6 pts)

Méditel deviendra Orange. « C'est une question de mois. Nous sommes entrés dans une phase de préparation active », confirme Bruno Mettling, DGA d'Orange et CEO Orange Afrique Moyen-Orient (MEA). Le rebranding sera une date importante, mais c'est surtout l'évolution du business model qui est dans tous les esprits.

Au Maroc, comme ailleurs, les opérateurs vivent un "choc du business model". La "voix s'effondre". La marge qu'elle apportait ne sera pas remplacée dans les mêmes proportions par les autres produits. En 2004, le revenu de la minute "voix" était de 6 DH. En 2016, il est de 1,20 DH. En Europe, tous les opérateurs passent à l'illimité "voix". Il faut trouver des relais et vite. Sinon, il sera impossible d'investir. Et si on investit, il faut être sûr de pouvoir monétiser.

Après la voix, la croissance va être apportée par Internet. « Après avoir apporté la connectivité, nous allons accompagner la transformation digitale », promet Bruno Mettling. Deux pré-requis sont nécessaires : la réglementation et l'ouverture du marché du fixe. Par fixe, on entend ici l'Internet à haut débit ou très haut débit. En d'autres termes, l'ADSL et la fibre optique. Dans quelque années, le marché sera fait par la fibre optique, la 5G et les objets connectés.

En d'autres termes, le fixe Internet (ADSL et fibre optique) sera déterminant dans le nouveau modèle économique. Ce segment qui croît de 15% à 18% par an, est dominé par l'opérateur historique (98% environ). Son ouverture est indispensable pour introduire une concurrence, améliorer le service, faire baisser les prix : des milliers de TPE marocaines ont besoin d'accès Internet de qualité et à des prix compétitifs. Elles surpasse le service par rapport à des pays comme la Tunisie ou l'Égypte.

*Le rebranding est une stratégie marketing qui consiste à redonner du sens à une marque ou à une organisation, une nouvelle identité visuelle, à fin de déclencher une nouvelle vague dans l'esprit de ses consommateurs. Il s'agit de créer une nouvelle identité.

Questions :

1. En quoi le rebranding de Méditel constitue-t-il une réelle innovation?
2. De quel type d'innovation parlons-nous ?
3. Après le rebranding, quelle est la nouvelle finalité de Méditel « rebaptisée Orange ».

1- Vrai ou faux. Pour la phrase fautive corrigez

- A.
- B.
- C.
- D.

2- Remplissez les vides par les mots suivants :

Coopérateurs :	Limites internes :	Be
Capitaliste :	L'homme	La

3- Donnez une définition aux concepts suivants

Service public :

Un usager :

Macro-environnement :

Organisation privée :

Étude de cas : Méditel deviendra Orange "

Réponses :

1. En quoi le rebranding de Méditel constitue-

2. De quel type d'innovation parlons-nous ?

3. Après le rebranding, quelle est la nouvelle fi

Exercice :

Ahmed, jeune diplômé de Taroudant, reçoit par la poste l'entretien d'embauche, d'une entreprise située à Casablanca nationale ou l'autoroute. En effet, il doit surveiller son budget le péage aux sociétés d'autoroute.

Q : Repérez les organisations avec lesquelles Ahmed est en logique d'usager ou de client. 3 pts

Cas Groupe ACCOR

Leader européen et groupe mondial dans l'hôtellerie et les services à la complémentarité de ses deux métiers : l'hôtellerie, et les services publics. Avec près de 4000 hôtels, de l'économie au Sofitel...), partout dans le monde, Accor propose des forfaits à chacun de ses clients. Les activités de voyage, de restauration offre unique dans l'univers du loisir et du tourisme. Leader produit phare Ticket Restaurant, Accor Services s'est la concilier les impératifs d'une vie professionnelle et performance. Accor s'attache à concilier ses objectifs de croissance sociale et environnementale : croître en préservant l'avenir.

En plus du salaire de base, la plupart des collaborateurs basés sur leurs performances. Un intéressement annuel récompense l'atteinte des objectifs, les clients satisfaits. D'où la priorité accordée aux compétences, d'autre part à l'ouverture des perspectives de développement chez Accor par l'expérience et par la formation. L'Académie cœur d'un réseau mondial « Académie Accor Worldwide » d'accompagner à l'escalier professionnel pour tous par le développement de la formation par collaborateur et par an grâce au déploiement de proposer une offre de formations adaptées à tous les métiers.

1. Quelles sont les activités du groupe Accor ? 2 pts
2. Ce groupe produit-il des biens ou des services ? De quelle
3. Quelles sont les finalités du groupe Accor ? Sont-elles en
4. Comment Accor fait-il pour satisfaire les intérêts de ses sa

Bonne chance

Nom :
Prénom :
CIN :

Séance de rattrapage (2017)
Semestre 1
Durée : 1h30
Examen de Management

Question :

1- Identifiez la finalité des associations. (4 pts)

2- Trouvez et soulignez le mot intrus : (4 pts)

- Un service est : non stockable, tangible, immatériel, non palpable, non mesurable.
- La production de services publics repose sur 4 principes : l'égalité, l'exclusion, l'équité, la continuité, l'adaptabilité.
- La valeur ajoutée est répartie entre : l'État, les salariés, les fournisseurs, les actionnaires, les banques.
- Les ressources humaines des associations sont : les adhérents salariés, les adhérents non salariés, les bénéficiaires, les bénévoles.

Exercice : (4 pts)

Ahmed a perdu son emploi. Il se rend à l'ANAPEC (Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences) de sa ville pour s'inscrire. Comme il est abonné à "LinkedIn Maroc et emploi.ma", il peut aussi consulter des offres d'emploi sur internet et envoyer son CV par courriel. Une semaine plus tard, il reçoit par la poste une proposition de rendez-vous d'une entreprise située à 200 km de chez lui. Il se demande s'il va prendre la route nationale ou l'autoroute. En effet, il doit surveiller son budget et il trouve que cela coûte cher de payer le péage aux sociétés d'autoroute.

Travail à faire : Repérez les organisations publiques avec lesquelles Ahmed est en relation. Précisez et justifiez s'il se trouve dans une logique d'usager ou de client.

Solution (avec exemple) :

Organisation	Usager/client	Justification
ANAPEC	Usager	Gratuité du service, intérêt public

Étude de cas :

« La recherche de la maximisation du profit n'est mécaniquement pas durable : à force de se laisser griser par des taux de rendement de 10, puis 15, puis 20, et pourquoi pas 25 %, on oublie simplement qu'il y a une limite physique au-delà de laquelle le château de cartes s'écroule. Cette limite, nous venons brutalement de l'atteindre... Cette crise nous rappelle le bon sens : qu'aucun organisme ne se développe dans un milieu appauvri ou dans un désert. Et qu'il est donc de l'intérêt même d'une entreprise de prendre soin de, ce qu'on pourrait appeler, son « écosystème ». »

Questions :

Franck Riboud – PDG Danone

Selon Franck Riboud, quelle est la finalité classique des entreprises ? (2 pts)

Qu'est ce que Franck Riboud veut dire par écosystème ? (4 pts)

Mettez toutes les chances de votre côté en rendant vos copies propres et bien présentées.

- Inscrivez vos noms/prénoms, le numéro d'examen, le CIN, le CNE et la filière sur la copie.
- Si vous vous rendez compte d'une erreur dans votre réponse, barrez la proprement (ne pas utiliser le blanc). Il est inutile de perdre votre temps à tout recopier sur une nouvelle feuille. Ce qui est barré ne sera pas lu.

QCM : Choisissez la bonne réponse (pour chaque affirmation plusieurs réponses sont possibles). 5 pts

1. Agir collectivement c'est:

- A. rechercher à satisfaire des intérêts personnels
- ☒ B. rechercher à satisfaire des intérêts collectifs
- C. rechercher à satisfaire des intérêts personnels au travers d'intérêts collectifs

2. L'association Médecins sans frontières poursuit un but:

- ☒ A. lucratif
- ☒ B. non lucratif

3. Le conseil d'administration de l'ONCF est un groupe :

☒ A. institutionnel	B. informel
C. de base	D. de travail

4. Quelles sont les ressources financières d'une organisation ?

☒ A. le chiffre d'affaires	D. les dons
B. les salaires	E. les impôts et taxes
C. les emprunts	F. les placements

5. Qu'appelle-t-on les ressources humaines d'une organisation ?

☒ A. les individus et leurs compétences	C. uniquement les salariés
B. le niveau de qualification des personnes	D. les marques et brevets

6. Les ressources matérielles d'une organisation sont :

- ☒ A. les outils de production
- B. les bâtiments
- C. les prises de participation dans des sociétés

7. Quels sont les mécanismes de coordination mis en œuvre dans une entreprise automobile soumise aux normes de qualité ISO 9000 ?

☒ A. ajustement mutuel	☒ D. procédés de travail
B. supervision directe	E. résultats
C. standardisation	F. qualifications

8. Un hôpital est :

☒ A. une organisation Publique	C. une entreprise
B. une organisation à but lucratif	D. une organisation à but non lucratif

9. le financement de l'ONCF (office national des chemins de fer) est :

- A. public
- B. privé
- ☒ C. public et privé

10. le financement de l'association Médecins sans frontières est essentiellement :

- A. public
- ☒ B. privé

Exercice :

Ahmed, jeune diplômé de Taroudant, reçoit par la poste une proposition de rendez-vous, pour un entretien d'embauche, d'une entreprise située à Casablanca. Il se demande s'il va prendre la route nationale ou l'autoroute. En effet, il doit surveiller son budget et il trouve que cela coûte cher de payer le péage aux sociétés d'autoroute.

Q : Repérez les organisations avec lesquelles Ahmed est en relation. Précisez s'il se trouve dans une logique d'usager ou de client. 3 pts

Cas Groupe ACCOR

Leader européen et groupe mondial dans l'hôtellerie et les services, Accor est un groupe, unique, grâce à la complémentarité de ses deux métiers : l'hôtellerie, et les services aux entreprises et collectivités publiques. Avec près de 4000 hôtels, de l'économique au luxe (Pullman, Ibis, Novotel, Thalassa, Sofitel...), partout dans le monde, Accor propose des formules de séjour Adaptées aux besoins de chacun de ses clients. Les activités de voyage, de restauration et les casinos viennent compléter cette offre unique dans l'univers du loisir et du tourisme. Leader mondial des titres de services, avec son produit phare Ticket Restaurant, Accor Services s'est lancé dans cette démarche qui permet de concilier les impératifs d'une vie professionnelle et personnelle équilibré et les objectifs de performance. Accor s'attache à concilier ses objectifs de croissance et de profit avec sa responsabilité, sociale et environnementale : croître en préservant l'avenir.

En plus du salaire de base, la plupart des collaborateurs bénéficient d'une part variable liée à leurs performances. Un intéressement annuel récompense l'atteinte de résultats collectifs. Les collaborateurs motivés font les clients satisfaits. D'où la priorité accordée, d'une part à la bonne utilisation des compétences, d'autre part à l'ouverture des perspectives d'évolution. Les compétences s'acquièrent chez Accor par l'expérience et par la formation. L'Académie Accor située à Évry est aujourd'hui au cœur d'un réseau mondial « Académie Accor Worldwide » dont les ambitions sont de permettre l'accès à l'escalier professionnel pour tous par le développement des formations qualifiantes, de fournir une formation par collaborateur et par an grâce au déploiement formation sur le lieu de travail et de proposer une offre de formations adaptées à tous les métiers.

1. Quelles sont les activités du groupe Accor ? 2 pts
2. Ce groupe produit-il des biens ou des services ? De quelle nature ? 2 pts
3. Quelles sont les finalités du groupe Accor ? Sont-elles en contradiction ? 4 pts
4. Comment Accor fait-il pour satisfaire les intérêts de ses salariés ? 4 pts

2 catégories de biens et services
✓ bien de consommation finale
" intermédiaire
" d'équipement

Bonne chance

Bonne chance

Durée 1h30

Examen de Management 1

Traitez l'ensemble des questions suivantes :

- 1- Quelles sont les finalités des entreprises, des associations et de l'Etat. Expliquez sans être long chacune ? (3 points)
- 2- Quelle est la différence entre un service marchand et un service non marchand ? (2 points)
- 3- Complétez avec les termes qui conviennent : **efficacité, efficience, pertinence.** (3 points)
 - A. Des moyens en adéquation avec les objectifs sont garants d'une bonne
 - B. Des résultats en ligne avec les objectifs sont sources de
 - C. Des résultats obtenus avec un minimum de moyens procurent de
- 4- Expliquez avec un schéma le principe de la gestion prévisionnelle des ressources humaines ou ce qu'on appelle la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). (4 points)
- 5- A partir des tableaux ci-dessous, identifiez le problème de management dans les ressources humaines rencontré par MenaConstruction. (8 points)

Répartition des effectifs de MenaConstruction par catégorie et par âge en 2006

Catégorie	20-25	25-30	35-45	45-55	55-65	TOTAL
Cadres				2	6	8
Chef de chantier			2	8	2	12
Ouvrier	14	8	5	3	10	40
Administratif		3	4			7

Répartition des départs des ouvriers selon le motif

Année	Effectif	Retraite	Démission	Licenciement
2004	38	3	8	1
2005	39	5	12	0
2006	40	6	16	1

Ouvriers, répartition des démissions selon l'ancienneté

Année	Nombre de démissions	Ancienneté < à 6 mois	Ancienneté entre 6 mois et 1 an	Ancienneté > à 1 an
2004	8	5	3	0
2005	12	9	3	0
2006	16	12	4	0

NB : aucun document n'est autorisé

Bonne chance

Examen de Management

Traitez l'ensemble des questions suivantes :

1. Donnez des définitions aux concepts suivants : l'effectif au travail, l'effectif payé, l'effectif inscrit, la qualité, le turnover, la procédure. (3 points)
2. Dans un schéma, expliquez le résultat de la comparaison entre les ressources disponibles actuelles en personnel et les besoins futurs anticipés en personnel. (5 points)
3. Comment la formation professionnelle peut être un outil de gestion des ressources humaines ? (4 points)
4. En quelques lignes et avec des phrases courtes, claires et structurées, expliquez comment les principes de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) révolutionneront la pratique de management dans les entreprises. (8 points)

Important : Veuillez utiliser des phrases courtes, claires et structurées

Examen de Management 1

Traitez l'ensemble des questions suivantes :

Questions de cours (8 points)

- 1- Reliez chaque entreprise à son système de production : ^A production unitaire, ^B production en petite série, ^C production en grande série, ^D production en continu.
- A. L'entreprise 'Cellulose du Maroc' a pour activité la fabrication de pâte à papier. ^B
 - B. Le Chantier Naval Agadir Founty (CNAF) a pour activité la construction de tous types de bateaux, en particulier les bateaux de pêche. ^C
 - C. L'enseigne espagnole Zara fabrique et vend entre autres des vêtements. ^D
 - D. Moulinex fabrique du petit électroménager. ^A

2- Repérez les facteurs déterminants de la motivation dans les exemples suivants :

- A. Cadix consulting, une SSII (société de service en ingénierie informatique) de 10 salariés spécialisée dans la finance estime que faute de pouvoir aligner du cash, le manager peut se rattraper sur les conditions de travail. « nous nous efforçons de satisfaire les souhaits de nos consultants sur la zone géographique et le type de mission, ainsi que sur les formations », poursuit le directeur commercial (extrait des Echos du 1^{er} février 2009).
- B. Buffalo Grill permet à ses salariés d'obtenir différents avantages comme [la rémunération au pourcentage] pour le personnel en relation directe avec la clientèle une souplesse horaire, [la mobilité géographique nationale et internationale.]

3- À quelles organisations publiques revient la mise en œuvre du budget de l'État ?

organisations publiques
non marchandes

4- Quelle différence existe-t-il entre une production à flux tendus et une production à flux poussés ?

5- Lorsqu'une entreprise dispose de peu de locaux pour stocker des matières premières ou des produits finis, quel est le mode de production le mieux adapté à sa situation ?

Question de synthèse (12 points)

De manière structurée, détaillée et claire, expliquez à quoi correspond la valeur ajoutée d'une entreprise et comment celle-ci influence-t-elle sa pérennité ?

NB : aucun document n'est autorisé

Bonne chance

Examen de Management

Traitez l'ensemble des questions suivantes :

1. Donnez des définitions aux concepts suivants : l'effectif au travail, l'effectif payé, l'effectif inscrit, la qualité, le turnover, la procédure. (3 points)
2. Dans un schéma, expliquez le résultat de la comparaison entre les ressources disponibles actuelles en personnel et les besoins futurs anticipés en personnel. (5 points)
3. Comment la formation professionnelle peut être un outil de gestion des ressources humaines ? (4 points)
4. En quelques lignes et avec des phrases courtes, claires et structurées, expliquez comment les principes de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) révolutionneront la pratique de management dans les entreprises. (8 points)

Important : Veuillez utiliser des phrases courtes, claires et structurées

Mettez toutes les chances de votre côté en rendant vos copies propres et bien présentées.

- Inscrivez vos noms/prénoms, le numéro d'examen, le CIN, le CNE et la filière sur la copie.
- Si vous vous rendez compte d'une erreur dans votre réponse, barrez la proprement (ne pas utiliser le blanco). Il est inutile de perdre votre temps à tout recopier sur une nouvelle feuille. Ce qui est barré ne sera pas lu.

QCM : Choisissez la bonne réponse (pour chaque affirmation plusieurs réponses sont possibles). 5 pts

1. Agir collectivement c'est:

- A. rechercher à satisfaire des intérêts personnels
- ☒ B. rechercher à satisfaire des intérêts collectifs
- C. rechercher à satisfaire des intérêts personnels au travers d'intérêts collectifs

2. L'association Médecins sans frontières poursuit un but:

- ☒ A. lucratif
- ☒ B. non lucratif

3. Le conseil d'administration de l'ONCF est un groupe :

☒ A. institutionnel	B. informel
C. de base	D. de travail

4. Quelles sont les ressources financières d'une organisation ?

☒ A. le chiffre d'affaires	D. les dons
B. les salaires	E. les impôts et taxes
C. les emprunts	F. les placements

5. Qu'appelle-t-on les ressources humaines d'une organisation ?

☒ A. les individus et leurs compétences	C. uniquement les salariés
B. le niveau de qualification des personnes	D. les marques et brevets

6. Les ressources matérielles d'une organisation sont :

- ☒ A. les outils de production
- B. les bâtiments
- C. les prises de participation dans des sociétés

7. Quels sont les mécanismes de coordination mis en œuvre dans une entreprise automobile soumise aux normes de qualité ISO 9000 ?

☒ A. ajustement mutuel	☒ D. procédés de travail
B. supervision directe	E. résultats
C. standardisation	F. qualifications

8. Un hôpital est :

☒ A. une organisation Publique	C. une entreprise
B. une organisation à but lucratif	D. une organisation à but non lucratif

9. le financement de l'ONCF (office national des chemins de fer) est :

- A. public
- B. privé
- ☒ C. public et privé

10. le financement de l'association Médecins sans frontières est essentiellement :

- A. public
- ☒ B. privé

Exercice :

Ahmed, jeune diplômé de Taroudant, reçoit par la poste une proposition de rendez-vous, pour un entretien d'embauche, d'une entreprise située à Casablanca. Il se demande s'il va prendre la route nationale ou l'autoroute. En effet, il doit surveiller son budget et il trouve que cela coûte cher de payer le péage aux sociétés d'autoroute.

Q : Repérez les organisations avec lesquelles Ahmed est en relation. Précisez s'il se trouve dans une logique d'usager ou de client. 3 pts

Cas Groupe ACCOR

Leader européen et groupe mondial dans l'hôtellerie et les services, Accor est un groupe, unique, grâce à la complémentarité de ses deux métiers : l'hôtellerie, et les services aux entreprises et collectivités publiques. Avec près de 4000 hôtels, de l'économique au luxe (Pullman, Ibis, Novotel, Thalassa, Sofitel...), partout dans le monde, Accor propose des formules de séjour adaptées aux besoins de chacun de ses clients. Les activités de voyage, de restauration et les casinos viennent compléter cette offre unique dans l'univers du loisir et du tourisme. Leader mondial des titres de services, avec son produit phare Ticket Restaurant, Accor Services s'est lancé dans cette démarche qui permet de concilier les impératifs d'une vie professionnelle et personnelle équilibrée et les objectifs de performance. Accor s'attache à concilier ses objectifs de croissance et de profit avec sa responsabilité, sociale et environnementale : croître en préservant l'avenir.

En plus du salaire de base, la plupart des collaborateurs bénéficient d'une part variable liée à leurs performances. Un intéressement annuel récompense l'atteinte de résultats collectifs. Les collaborateurs motivés font les clients satisfaits. D'où la priorité accordée, d'une part à la bonne utilisation des compétences, d'autre part à l'ouverture des perspectives d'évolution. Les compétences s'acquièrent chez Accor par l'expérience et par la formation. L'Académie Accor située à Évry est aujourd'hui au cœur d'un réseau mondial « Académie Accor Worldwide » dont les ambitions sont de permettre l'accès à l'escalier professionnel pour tous par le développement des formations qualifiantes, de fournir une formation par collaborateur et par an grâce au déploiement formation sur le lieu de travail et de proposer une offre de formations adaptées à tous les métiers.

1. Quelles sont les activités du groupe Accor ? 2 pts
2. Ce groupe produit-il des biens ou des services ? De quelle nature ? 2 pts
3. Quelles sont les finalités du groupe Accor ? Sont-elles en contradiction ? 4 pts
4. Comment Accor fait-il pour satisfaire les intérêts de ses salariés ? 4 pts

2 catégories de biens et services
+ bien de consommation finale
" intermédiaire
" d'équipement

Bonne chance

Bonne chance