Madarisy.com : مصدر هدا الملف هو موقع مدارسي

★★★

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا
الدورة الاستدراكية 2017
- الموضوع -

RS 54

المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي
المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

المادة	الاقتصاد والتنظيم الإداري للمقاولات	مدة الإنجاز	2
الشعبة أو المسلك	شعبة علوم الاقتصاد والتدبير مسلك العلوم الاقتصادية	المعامل	3

Consignes

- Aucun document n'est autorisé.
- L'utilisation de la calculatrice non programmable est autorisée.
- La présentation de la copie doit être soignée : Eviter les ratures et surcharges, aérer le texte, numéroter les réponses, encadrer les résultats, utiliser la règle pour le traçage des tableaux.
- **La page n° 6 contient les annexes à compléter et à rendre avec la copie.**

Barème et numéros de pages

Dossiers	N° de pages	Barème
▪ Dossier N°1 : Stratégie et Croissance	1 - 3	10.50 pts
▪ Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines	3 - 5	09 pts
Présentation de la copie……		0.50 pt
Note totale ……		20 pts

Dossier N°1 : Stratégie et Croissance

Document 1.1 : Présentation d'Outsourcia

Créée en 2003, Outsourcia est une entreprise qui a pour activité la gestion de la relation client (centres d'appels, gestion des e-mails, solutions de chat) pour le compte des entreprises (donneurs d'ordre).

Grâce à son expertise, sa proximité et son positionnement haut de gamme, Outsourcia propose à ses clients une offre de services innovante et attractive. Elle est le premier opérateur marocain à s'être installé sur le marché français des centres d'appels par l'acquisition d'As-com en 2010 et le seul acteur marocain à y avoir un site de production en propre en 2011.

Afin de pérenniser son modèle de croissance, Outsourcia a toujours su se donner les moyens d'anticiper les évolutions du marché de la relation client. En effet, elle a créé son pôle Médias Sociaux pour intégrer les réseaux sociaux (facebook, twitter,..) et a su innover en choisissant de se positionner sur ce secteur à fort potentiel afin de diversifier son offre, d'accompagner ses clients soucieux de développer leur influence sur le web social.

Source : www.outsourcia.com

Madarisy.com : للحصول على المزيد قم بزيارة الموقع

Madarisy.com : مصدر هدا الملف هو موقع مدارسي

Document 1.2 : La responsabilité sociale de l'entreprise

En 2009, Outsourcia a vu ses efforts, en termes de responsabilité sociale, couronnés par le Label CGEM (Confédération Générale des Entreprises du Maroc) reconnaissant l'engagement de l'entreprise en termes de respect des droits de ses employés, de protection de l'environnement et de développement durable dans ses activités économiques et ses relations sociales.

Source : www.outsourcia.com

Document 1.3 : Outsourcia s'offre son 3ème site en France

En 2014, Outsourcia inaugure son 3ème site de production en France. Cette nouvelle implantation lui permettra d'accéder à de nouveaux marchés comme l'énergie, la presse et les marchés publics qui privilégient un traitement en France. Outsourcia a privilégié depuis l'origine des prestations à forte marge compte tenu de son modèle de croissance indépendant et autofinancé.

Source : L'économiste du 14/11/2014

Document 1.4 : Outsourcia prend pied à Madagascar

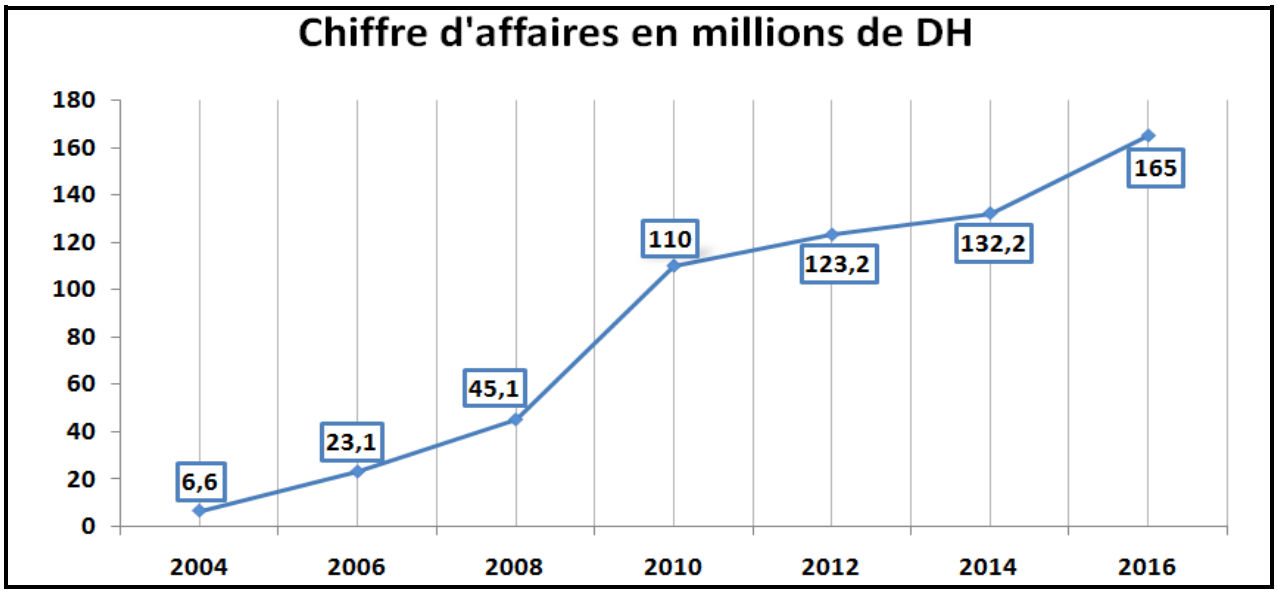
Après la France, Outsourcia s'attaque au continent africain. Elle s'est associée en 2015 au groupe français Scemi pour s'installer à Madagascar. Cette association lui permettra d'héberger ses activités au sein du plateau de production de ce groupe.

Certains clients recherchent des prix encore plus bas pour certains types de besoins de premier niveau comme le traitement des emails. « Pour répondre à cette demande, nous avons choisi Madagascar, le pays bénéficie en effet d'un bassin d'emplois de 4 millions de francophones ayant déjà une bonne expérience dans les métiers de services. Cette destination offre également les coûts en ressources humaines les plus compétitifs, parfaitement adaptés à des prestations standardisées » explique le Président d'Outsourcia.

Source : Matin du Sahara du 03/07/2015

Document 1.5 : Outsourcia en chiffres

	2010	2016
Collaborateurs permanents	550	900
Sites de production	4 dont 1 à l'étranger	9 dont 4 à l'étranger



Source : www.outsourcia.com

Madarisy.com : للحصول على المزيد قم بزيارة الموقع

Madarisy.com : مصدر هدا الملف هو موقع مدارسي

Travail à faire N°1 / (10.50 pts)		
N°	**Questions**	**Barème**
1	Préciser pour Outsourcia : a) Le métier ; b) La mission.	 0.25 pt 0.50 pt
2	Relever, du document 1.1, deux forces d'Outsourcia.	0.50 pt
3	Illustrer qu'Outsourcia recherche : a) Une finalité économique ; b) Une finalité sociétale.	 0.50 pt 0.25 pt
4	Compléter l'annexe N°1.	0.75 pt
5	Compléter l'annexe N°2.	03 pts
6	Compléter, à partir des documents 1.3 et 1.4, l'annexe N°3.	1.50 pt
7	a) Calculer le taux de variation du chiffre d'affaires d'Outsourcia entre 2010 et 2016 ; b) Lire le résultat obtenu.	0.50 pt 0.25 pt
8	Synthèse : Outsourcia a réalisé une forte croissance durant la période 2010-2016. En vous basant sur les documents, présenter dans une synthèse structurée les raisons explicatives de cette croissance en traitant les points suivants : ▪ Constatation de la croissance d'Outsourcia ; ▪ Facteurs explicatifs de cette croissance. **NB : La synthèse doit comporter une introduction, un développement et une conclusion.**	2.50 pts

Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines

Document 2.1 : Communication interne

La communication interne à Outsourcia vise le partage de l'information à tous les niveaux. En effet, une newsletter est distribuée aux collaborateurs mensuellement, une page Facebook est enrichie et mise à jour de façon quotidienne, des réunions sont organisés mensuellement pour maintenir le lien entre les salariés et le top management.

Une animation sociale comme source de motivation permanente. Des team building permettent aux équipes de se construire et de partager des moments privilégiés en dehors des heures de travail. Des évènements mensuels sont organisés pour maintenir une cohésion des équipes autour d'un même thème (Journée de la femme, Journée de la Terre, etc.)

Source : Le Matin du 14/05/2013

Madarisy.com : للحصول على المزيد قم بزيارة الموقع

Madarisy.com : مصدر هدا الملف هو موقع مدارسي

Document 2.2 : Recrutement

Afin d'attirer de nouveaux talents de façon ludique et innovante, Outsourcia a organisé un jeu concours diffusé sur Facebook, « le quizz Outsourcia Job Challenge », composé de plusieurs questions permettant d'évaluer les compétences et de mesurer la motivation des candidats.
Cette campagne de recrutement a attiré 423 participants dont 40% ayant un profil répondant aux critères de recrutement, avant sélection finale. Le quizz a ainsi été un outil d'aide à la décision efficace quant à la sélection des meilleurs candidats. Ce dispositif déployé sur les réseaux sociaux a permis de renforcer l'attractivité et la notoriété en ligne de l'entreprise.

Source : Les inspirations éco du 11/06/2013

Document 2.3 : Intégration

La phase d'intégration des collaborateurs est importante chez Outsourcia. Le Directeur RH consacre jusqu'à 5 heures aux nouvelles recrues. Ce contact lui permet d'évoquer la culture de l'entreprise, ses valeurs, sa vision, le règlement intérieur, son mode de fonctionnement, les avantages offerts et les obligations des nouvelles recrues. Tout ce qui peut aider le collaborateur à avoir des repères dans l'entreprise et à faciliter son intégration. Tout le staff RH est mobilisé, durant les quinze premiers jours, pour encadrer les nouvelles recrues et identifier les personnes qui commencent à adhérer à la culture de l'entreprise. Ce processus est renforcé par le journal interne mensuel et le « welcome book » remis systématiquement à toutes les nouvelles recrues.

Source : Ticmagazine N°8 janvier-mars 2013

Document 2.4 : Formation

Conscient de l'importance du capital humain et de la formation pour le faire fructifier, Outsourcia dispense en moyenne 100 heures de formation continue par an. Elle a créé en 2007 sa propre académie de formation : « Call Academy », premier centre de formation spécialisé dans les métiers de technologies de l'information et de la relation client au Maroc. Elle propose un véritable cursus de formation d'intégration et de formation continue destiné à acquérir les compétences en termes de savoir-faire et de savoir-être.
De plus, elle propose également aux jeunes, intéressés par les métiers de la relation client, une mise à niveau en langue française ainsi qu'une formation en entreprise de 9 mois aboutissant à la délivrance d'un certificat reconnu par les professionnels du secteur.

Source : Ticmagazine N°8 janvier-mars 2013

Document 2.5 : Gestion de carrières

Une gestion de carrière comme levier de développement avec des parcours professionnels très précis ainsi que des formations orientées développement personnel et professionnel. Outsourcia propose systématiquement lors des entretiens annuels des plans de carrière à ses employés et offre des perspectives d'évolution réelles, aussi bien verticales (avec une évolution vers des fonctions de management de la production) que transversales avec un large panel de métiers comme : la formation, la qualité, la planification ou le management de la performance.

Source : Le Matin du 14/05/2013

Madarisy.com : للحصول على المزيد قم بزيارة الموقع

Madarisy.com : مصدر هدا الملف هو موقع مدارسي

Travail à faire N°2 / (09 pts)

<table>
<tr><th>N°</th><th>Questions</th><th>Barème</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Relever les domaines de la GRH mis en œuvre par Outsourcia.</td><td>0.50 pt</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Préciser deux moyens de communication interne utilisés par Outsourcia.</td><td>0.50 pt</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Relever pour Outsourcia :
a) Un rôle informatif de la communication interne ;
b) Un rôle social de la communication interne.</td><td>
0.25 pt
0.25 pt</td></tr>
<tr><td>4</td><td>A partir des documents 2.2 et 2.3 :
a) Nommer le moyen de recrutement utilisé par Outsourcia ;
b) Identifier le mode de recrutement adopté par Outsourcia ;
c) Schématiser le processus de recrutement d’Outsourcia.</td><td>
0.25 pt
0.25 pt
1.50 pt</td></tr>
<tr><td>5</td><td>a) Préciser trois moyens d’intégration utilisés par Outsourcia ;
b) Montrer l’importance de la phase d’intégration pour Outsourcia.</td><td>0.75 pt
1 pt</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Reproduire et compléter le tableau suivant :
<table>
<tr><th colspan="3">Les modalités de formation chez Outsourcia</th></tr>
<tr><td>Modalités</td><td>Illustration</td><td>Objectif visé</td></tr>
<tr><td>Initiale</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Continue</td><td></td><td></td></tr>
</table></td><td>2 pts</td></tr>
<tr><td>7</td><td>a) Identifier le mode de réalisation de la formation continue d’Outsourcia ;
b) Justifier votre réponse.</td><td>0.50 pt
0.50 pt</td></tr>
<tr><td>8</td><td>a) Relever l’outil de gestion de carrières utilisé par Outsourcia ;
b) Ressortir l’intérêt de la gestion de carrières pour le collaborateur.</td><td>0.25 pt
0.50 pt</td></tr>
</table>

Madarisy.com : للحصول على المزيد قم بزيارة الموقع

Madarisy.com : مصدر هدا الملف هو موقع مدارسي

Annexes à compléter et à rendre avec la copie

Annexe N°1 : Diagnostic externe d'Outsourcia

	Opportunité (*)	Menace (*)
Baisse de la demande des donneurs d'ordre français sur le marché marocain de la relation client.		
Intensification continue de l'externalisation des métiers de services.		
Concurrence des centres d'appels des pays d'Afrique subsaharienne qui attirent les donneurs d'ordre en difficulté.		

(*) Répondre en mettant une croix dans la case appropriée.

Annexe N°2 : Stratégie et croissance d'Outsourcia

Réalisations d'Outsourcia	Stratégie adoptée (*)	Croissance réalisée	
		Mode (*)	Modalité
Acquisition de 100 % du capital de l'opérateur de centres d'appels français As-com.	❑ Impartition. ❑ Intégration verticale. ❑ Intégration horizontale.	❑ Interne. ❑ Externe.	……
Création d'un nouveau centre d'appel en France.	❑ Internationalisation. ❑ Diversification. ❑ Impartition.	❑ Interne. ❑ Externe.	……
Partenariat avec Medz Sourcing pour développer une nouvelle solution d'hébergement.	❑ Intégration. ❑ Impartition. ❑ Différenciation.	❑ Interne. ❑ Externe.	……

(*) Répondre en mettant une croix dans la case appropriée.

Annexe N°3 : Internationalisation d'Outsourcia

	Modalité	Une raison
En France	……	…… ……
A Madagascar	……	…… ……

Madarisy.com : للحصول على المزيد قم بزيارة الموقع