

Melun

Session : Septembre 2019

Année d'étude : Première année de licence économie-gestion mention économie et
Gestion parcours classique et réussite

Discipline : *Management des organisations*
(Unité d'Enseignements Complémentaires 1)

Titulaire(s) du cours :
Mme Astrid MASSET

Document(s) autorisé(s) : aucun

ATTENTION :
- Ne pas utiliser de crayon papier

Question 1 : En vous aidant du texte ci-dessous, répondez aux questions.

Le secret de la réussite japonaise, selon William Ouchi, n'est pas la technologie, mais une manière spéciale de manager les individus. "Il s'agit d'un style de management qui met l'accent sur une philosophie d'entreprise forte, une culture d'entreprise distincte, un développement personnel à long terme, et une prise de décision par consensus» (William Ouchi, 1981).

1.1 / Définir la notion de management

1.2/ Définir la notion de culture

1.3/ Citez un avantage et un inconvénient de la culture

Question 2 : Représenter la structure organisationnelle de H.Mintzberg

Question 3 Définir la notion de technostructure

Question 4 : Citez les 5 forces de M.Porter

Question 5 : Selon le critère du le mini-max, quel est l'investissement à retenir ?

	CROISSANCE FORTE	CROISSANCE MOYENNE	CROISSANCE FAIBLE
C1	60	25	15
C2	60	55	35
C3	60	15	5

Question 6 : Que signifie PESTEL ?

Question 7: Enumérez 5 conséquences de la panne de l'opérateur Orange en terme de management

Orange: A grande panne grandes conséquences?

TÉLÉPHONIE - La panne de vendredi qui a privé 28 millions de clients de réseau pendant douze heures laissera des traces dans la stratégie de l'opérateur. Ses clients pourraient attendre désormais plus que la seule journée d'indemnisation promise...

Quand une «panne logicielle» -sur un logiciel fourni par Alcatel-Lucent et Ericsson- prive vos 28 millions de clients de leur accès à la téléphonie mobile, votre stratégie pour faire oublier cet événement ne s'opère pas du jour au lendemain. A moins d'être intouchable.

Une fenêtre de rattrapage pour les concurrents?

Orange pourrait connaître une période difficile de remise en cause par ses clients de la solidité de son réseau, sur lequel il a pourtant fondé sa stratégie depuis son origine, et encore plus ces derniers mois depuis l'arrivée de Free. «Cette panne n'est pas favorable au positionnement premium d'Orange (...) ni au positionnement d'Orange sur le cloud», explique une note d'Oddo Securities. Cette panne pourrait l'obliger à prendre un tournant, sous la menace de l'exploitation par SFR et Bouygues Télécom de cette panne à leur avantage. «Cela devrait permettre à Free de réduire petit à petit l'écart de perception de la qualité de services entre nouvel entrant et acteurs en place», poursuit Oddo Securities.

Si Orange a promis des renforts techniques –le PDG, Stéphane Richard, assure d'ores et déjà que si l'incident se répétait, le problème serait réglé en une heure au lieu de douze-, une nouvelle communication du groupe pourrait voir le jour.

Lourde panne et mémoire courte

Une idée à laquelle n'adhère pas Jean-Michel Huet, directeur associé chez BearingPoint. «Je ne connais aucune entreprise ni aucune industrie qui ne présente aucun défaut, tempère-t-il. C'est encore plus rare chez Orange.» Une panne aussi lentement réparée que rapidement oubliée par les clients? Si les pannes de Blackberry-RIM sont à mettre à part, le groupe étant en train de couler, fort est de constater que la panne de Free est déjà un lointain souvenir.

«Il faut relativiser dans les deux sens. Les clients veulent payer moins cher et veulent un service éclair et se rendent compte au final, en son absence, que la téléphonie est indispensable», poursuit-il, à la décharge de l'opérateur. En somme, le client n'a pas à se plaindre de la situation. Pas sûr que les 28 millions de concernés l'entendent de cette oreille. La journée d'indemnisation* a ainsi notamment été jugée ce mardi «inadaptée» par l'association de consommateurs UFC-Que Choisir, notamment parce que les clients ne pourront pas choisir le jour.

Bertrand de Volontat

** A la rentrée de septembre, chaque client (prévenu par SMS) bénéficiera d'une journée de communication gratuite, ou d'un gigaoctet de téléchargement de données en plus, plus une place de cinéma. Une opération qui coûterait près de 27 millions d'euros à Orange.*