

Session 2007

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE  
SCIENCES ET TECHNOLOGIES  
DE LA GESTION**

**ÉPREUVE DE MANAGEMENT  
DES ORGANISATIONS**

**Durée de l'épreuve : 3 heures  
Coefficient : 4**

Le sujet comporte 4 pages numérotées de 1/4 à 4/4

*L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé*

## **Croissance et gestion du système d'information**

La croissance de l'entreprise peut imposer des changements organisationnels de différentes natures. Elle impose un système d'information efficace, capable de répondre aux besoins de l'organisation en éliminant tous les risques.

**Vous analyserez la situation de management présentée dans les annexes 1 à 5 en réalisant les travaux suivants :**

1. Présentez les caractéristiques des organisations étudiées (type, statut, champ d'action, ressources, taille) ; précisez leurs finalités et leurs objectifs.
2. Réalisez le diagnostic interne de Transport T. en matière de gestion du système d'information.
3. Expliquez la nécessité, pour Transport T, de disposer d'indicateurs de performance, donnez des exemples.
4. Comparez les stratégies, en matière de gestion du système d'information, que la direction de Transport T peut mettre en oeuvre.
5. Mettez en évidence les effets attendus du recours à un prestataire spécialisé sur l'organisation du travail et sur la gestion des ressources humaines.
6. Proposez des mesures qui permettraient à la direction d'obtenir l'adhésion du personnel pour garantir le succès de la nouvelle stratégie.

### **Annexes :**

**Annexe 1 : Fiche d'identité de l'entreprise Transport T.**

**Annexe 2 : Extrait d'un entretien avec M. DUMOULIN**

**Annexe 3 : Synthèse des témoignages des collaborateurs**

**Annexe 4 : Fiche d'identité d'Infoservices**

**Annexe 5 : Extrait de l'offre d'Infoservices**

### **Annexe 1 : Fiche d'identité de l'entreprise Transport T.**

Société créée en 2001 avec un effectif de 25 salariés, elle s'est rapidement développée. Transport T occupe un créneau sur lequel la concurrence est réelle. Elle dessert aujourd'hui toute l'Europe. En combinant le rail et la route, le volume quotidien de fret équivaut à 300 camions entre ses établissements du Nord de la France, de Rungis et du Grand Sud (PACA, Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées). Comme pour beaucoup de sociétés de transport, l'informatique tient une place de plus en plus importante au niveau de la gestion.

<b>Raison sociale</b>	TRANSPORT T	<b>Responsable de l'entreprise</b>	Jean-Claude DUMOULIN
<b>Forme juridique</b>	S.A.	<b>Responsable d'exploitation</b>	Pascal SEY
<b>Nom commercial</b>	TRANSPORT T	<b>Responsable commercial</b>	Richard VAUD
<b>Adresse</b>	20 bd Saint Jacques	<b>Effectif de l'entreprise</b>	130
<b>CP &amp; Commune</b>	75012 PARIS	<b>Nombre d'établissements</b>	3
<b>Téléphone</b>	01 88 87 63 38	<b>Activité</b>	Transporteur Affréteur
<b>Capital</b>	60 000 €	<b>Zone desservie</b>	Europe

### **Annexe 2 : Extrait d'un entretien avec M. DUMOULIN**

Le développement de Transport T rend aujourd'hui sa gestion humaine, matérielle et financière difficile. Il devient urgent de maîtriser la croissance de la société.

Transport T a choisi à ses débuts de confier la gestion et l'exploitation de son informatique à un collaborateur interne. Un choix que font beaucoup de PME. Mais, pour une petite entreprise, la gestion informatique reste un poste à budget élevé et variable : le seul salaire de l'ingénieur informatique chez Transport T représente 55 000 € par an. La tâche de celui-ci s'est amplifiée jusqu'à atteindre, en 2006, un seuil critique de dépendance. Il est chargé aussi bien de gérer et de maintenir les serveurs et le parc informatique (une soixantaine de postes), que d'assurer les mises à jour des logiciels avec les éditeurs, veiller à la partie télécommunications et prévoir les évolutions du système d'information. « On s'aperçoit que tout repose sur lui... Il nous faut trouver une solution plus pérenne qui permette une meilleure maîtrise des risques », précise le directeur général de l'entreprise. « À cela s'ajoute l'obsolescence rapide de notre matériel informatique qu'il faudra bientôt changer ». La gestion des solutions informatiques complètes, des serveurs de données, de l'accès à Internet et du réseau entre les agences, tout repose sur la disponibilité d'une seule personne. Le collaborateur, un cadre de formation ingénieur, est « l'homme à tout faire de l'informatique ». Une solution pourrait consister à mettre en place un véritable service informatique.

### **Annexe 3 : Synthèse des témoignages des collaborateurs**

Le Directeur des Ressources humaines a souhaité recueillir l'avis des collaborateurs sur le fonctionnement du système d'information de l'entreprise.

#### **Synthèse des témoignages des collaborateurs**

	<b>Critères</b>	<b>% réponses</b>
1	Le système de communication interne permet à chacun de disposer des informations nécessaires pour mener à bien ses missions	80 %*
2	Notre informaticien est toujours débordé	100 %
3	Les connexions Internet sont nombreuses, lenteur d'accès	35 %
4	Quelques collaborateurs se plaignent d'une surcharge de travail	48 %
5	Il est difficile de joindre les chauffeurs routiers en cas de problème	29 %
6	La communication est difficile entre les 3 établissements	54 %
7	Le portail Internet de l'entreprise n'est pas à jour et est difficile d'accès	71 %
8	Demande de formation aux nouvelles technologies	69 %
9	Le système informatique est insuffisamment protégé (virus, connexions illicites...)	21 %
10	Le service comptabilité ne peut assumer que des tâches liées à la tenue de comptabilité	25 %
11	Absence de mesure de la productivité et de la rentabilité	30 %
12	Tous les trois ans en moyenne, il faut former de nouveaux collaborateurs	47 %

*\* Note de lecture : 80 % des collaborateurs estiment que le système de communication permet de disposer des informations nécessaires.*

Des premiers échanges ont été noués avec un prestataire de services informatiques : Infoservices. Le Directeur des Ressources humaines a étudié cette offre. À compter de septembre 2006, Transport T. envisage une collaboration. Il faudra alors :

- programmer une réunion pour présenter aux différents partenaires les conséquences de cette collaboration,
- fixer les modalités pratiques de l'exécution des missions avec Infoservices.

#### **Annexe 4 : Fiche d'identité d'Infoservices**

Nom commercial	Infoservices
Coordonnées	78 rue La Cité 75017 Paris Tél. : 0141704848 / Fax : 0144784849
Site Internet	<a href="http://www.infoservices.com">http://www.infoservices.com</a>
Forme juridique	S. A.
Effectif	15
Année de création	2000
Capital	37 000 €
Activité	Fournisseur d'applications hébergées : Infoservices propose un ensemble de solutions d'infogérance (*) totale et d'applications à destination des PME.

(\*) *infogérance* : sous-traitance de besoins en informatique auprès de prestataires spécialisés.

#### **Annexe 5 : Extrait de l'offre d'Infoservices**

**Confier la gestion de son système d'information à un prestataire spécialisé permet à l'entreprise de se concentrer sur son métier. Découvrez comment l'externalisation vous permettra de profiter de vos outils en toute simplicité. Infoservices vous propose :**

- la gestion et la maintenance du réseau informatique, du serveur de données
- l'accès à Internet, plus une gestion télécom à partir d'une ligne à haut débit
- la prise en charge de l'achat des licences
- la création du portail Internet
- la gestion de la sauvegarde des données
- le renouvellement du parc informatique
- l'achat des licences
- un service en ligne
- le développement de l'informatique à destination des clients.

Le coût des prestations est facturé sous forme d'abonnement, coût annuel : 85 000 €.

Comme la gestion de vos données se fera désormais à distance via des lignes télécoms sécurisées et un réseau privé virtuel, nous vous proposons de remplacer vos vieux micros par des terminaux client « légers », avec écran plat et sans disque dur, bien plus faciles à administrer. Pour le coût d'un jeune informaticien, vous aurez à votre disposition l'équivalent d'un service informatique de 15 personnes.

Le système mis en place permettra à certains collaborateurs de choisir un mode de travail plus souple, en télétravail complet ou partiel à domicile. Vos collaborateurs pourront se déplacer avec un PC portable, se connecter sur le portail et retrouver toutes leurs applications.

Source : extrait de l'offre d'Infoservices de juin 2006