

***Question de gestion***

***1.5. Comment assurer un fonctionnement cohérent des organisations ?***

**Attendus et éléments de correction**

*La monographie de l’entreprise O’tera[[1]](#footnote-1) est associée à un parcours de questionnement dont il convient de préciser les attendus.*

Quatre éléments constituent ces attendus :

* les intentions exprimées par la ou les capacité(s) visée(s) du programme ;
* les notions que les élèves construisent ou mobilisent ;
* les informations qu’ils peuvent objectivement repérer dans les annexes ou ressources mobilisées ;
* des éléments d’argumentation, qui prennent appui sur les informations repérées et les notions des programmes (de première et de terminale). Dans certains cas l’argumentation met en évidence les tensions organisationnelles et les arbitrages qui en découlent.

Selon la nature de la question, il n’y a pas forcément une argumentation attendue : si la question est formulée à partir des verbes « identifier » ou « repérer », l’attendu porte sur un repérage des informations. Dans ce cas les éléments d’argumentation ne sont pas présents. La structuration de l’information repérée constitue cependant une première étape vers l’argumentation.

Ce repérage peut être suivi de questions valorisant une analyse, une argumentation formulée par les verbes « montrer » ou encore « commenter ». Cette analyse peut aussi être conduite oralement par l’enseignant, dans le cas où ce prolongement n’existe pas dans les questions proposées.

*La prise en compte de ces différents éléments est à adapter en fonction de la place de la monographie dans la stratégie pédagogique mise en place avec les élèves. Par ailleurs, rappelons que ‐ par la référence à un programme de management, sciences de gestion et numérique ‐ la solution unique n’existe pas, mais que les propositions, si elles peuvent être diverses, nécessitent d’être argumentées.*

**1) Identifier le ou les mécanismes de coordination présents chez O’tera.**

***Intentions :*** l’élève est capablede

* distinguer et de justifier le type d’organisation du travail choisi ;
* décrire les mécanismes de coordination mis en place.

***Notion :***mécanismes de coordination du travail.

***Repérage des informations :*** Le principal mécanisme de coordination du travail est une coordination par les objectifs et les résultats, grâce à l’émission de tableaux de bord hebdomadaires. En contrepartie, une grande liberté et une grande marge de manœuvre sont laissées aux responsables de rayon, et aux responsables de magasins au sein du réseau.

On peut observer des mécanismes d’ajustement mutuel (communication informelle) entre les responsables de rayons et leurs collaborateurs. Les procédures sont informelles et les initiatives sont encouragées.

*Éléments d’argumentation possible (mais non demandé) sur la pertinence de ces mécanismes, leurs avantages et inconvénients.*

**2) Montrer que l’organisation du travail mise en place au sein de chaque magasin est cohérente avec les orientations stratégiques de l’entreprise.**

***Intentions :*** l’élève est capablede

- distinguer et de justifier le type d’organisation du travail choisi ;

- décrire les mécanismes de coordination mis en place.

***Notions :***mécanismes de coordination du travail, organisation du travail souple / rigide.

***Repérage des informations :*** Le découpage en rayons, correspondant à un centre de profit, Mais grande liberté laissée sur l’animation commerciale permet de personnaliser la relation client, et contribue à la différenciation de l’enseigne.

***Éléments d’argumentation :*** L’organisation du travail repose sur une structure relativement rigide et similaire à l’ensemble des magasins du réseau. La coordination par les résultats favorise la recherche de profits. Toutefois, au sein de cette structure, l’organisation est davantage souple, et permet de personnaliser la relation client. Elle permet également de personnaliser la relation aux partenaires, également à la base du succès d’O’tera. Quel compromis trouver entre organisation souple et rigide du travail ?

1. Cette monographie est disponible sur le site eduscol à la page https://eduscol.education.fr/cid144117/stmg‐bac‐2021.html [↑](#footnote-ref-1)