



## Examen final en management d'entreprise 16 Décembre 2019 de 10h30 à 12h30

### I - Conduite de changement des organisations

Le déploiement d'un système d'information est souvent considéré comme un projet purement technique et les aspects organisationnels et humains sont parfois négligés.

Cependant le déploiement d'un système d'information peut dans certains cas profondément modifier la manière de réaliser un travail et, par conséquent, l'organisation de l'entreprise et les métiers.

Ne pas prendre en compte le phénomène de résistance au changement des collaborateurs et sous-estimer les conséquences organisationnelles peut donc conduire à l'échec.

- 1- A quoi sert un système d'information dans une entreprise ?
- 2- A l'aide des notions de cours sur la conduite de changement, en quoi consiste la résistance au changement ?
- 3- Quelles sont les étapes clés de la conduite de changement et son rôle pour la réussite du projet de déploiement d'un système d'information ?
- 4- Définir la culture de l'entreprise et son rôle dans la conduite de changement ?

### II - Structures des organisations (Cas de la Boulangerie de M Achour)

Il y a maintenant plus d'une dizaine d'années que la famille Achour a ouvert une boulangerie dans un nouveau lotissement de la ville de Casablanca. Ce lotissement dispose de plusieurs quartiers avec 500 logements environ. M Achour a commencé initialement ses activités avec sa femme et servait uniquement différents types de pain aux habitants de ce lotissement. C'est une boulangerie plutôt traditionnelle où M Achour pétrie, façonne et cuit son pain lui-même et dans ses locaux.



La boulangerie de M Achour connaît du succès grâce à son savoir-faire et celui de sa femme, leur professionnalisme, l'écoute et la proximité vis-à-vis des clients ainsi que le rapport qualité /prix de leur pain.

Pour répondre à la demande croissante des habitants, M Achour a élargi son activité en proposant de nouveaux produits comme la viennoiserie et des sandwiches maison.

Pour ce faire, M Achour a dû réorganiser ses activités pour satisfaire davantage ses clients, il a ainsi chargé son fils aîné de l'activité de vente des produits et la supervision de la caisse confiée à sa fille.

Sa femme prépare les ingrédients et supervise deux ateliers de préparation des produits. Chaque atelier est formé d'une équipe de 3 personnes.

M Achour quant à lui supervise l'ensemble des activités et se charge également de l'approvisionnement en matière première pour sa boulangerie.

- 1- Selon vous à quel secteur d'activité appartient cette entreprise ?
- 2- Décrire les modes de coordination selon Mintzberg ? Quel type de coordination était utilisé au sein de cette boulangerie à ses débuts ?
- 3- Définir la structure d'une entreprise et établir l'organigramme actuel de la boulangerie de M Achour ?
- 4- Expliquer le type de la structure de la boulangerie de M Achour, le mécanisme de coordination et le mode de gouvernance et de pouvoir ?
- 5- Quels sont les facteurs ayant conduit à sa réussite et expliquer la stratégie adoptée par M Achour pour fructifier son affaire ?

### III - Parties prenantes, développement durable, responsabilité sociétale de l'entreprise

- 1- Citez les différentes parties prenantes d'une entreprise et le rôle de chacune d'elles ?
- 2- Pourquoi la valeur de l'entreprise dépend-elle non seulement du profit mais aussi de la satisfaction des différentes parties prenantes ?
- 3- Pourquoi ne peut-on plus rester sur le même schéma productif des deux siècles précédents ?
- 4- En quoi consiste la responsabilité sociale et sociétale d'une entreprise ?