

# BTS Tertiaires



**Session 2021**

Épreuve : **Management des entreprises**

Durée de l'épreuve : 2 heures

Proposition de corrigé

**Question 1 :**

Finalités		Explications
Financière		Toutes les entreprises ont pour objectif de réaliser du profit (bénéfice)
Économique		La finalité économique vise à assurer une bonne performance commerciale. C'est à dire la capacité de l'entreprise à satisfaire ses clients afin d'assurer son développement et sa pérennité. L'entreprise Transkeo ne cesse d'innover (100 millions d'euros dépensés chaque année en RD et possède ainsi 2000 brevets) afin de toujours répondre aux attentes de ses clients.
R S E	Sociale	La finalité sociale d'une entreprise se traduit par sa volonté d'apporter de bonne condition de travail à ses salariés afin de développer leur bien-être et leur épanouissement. Pour l'entreprise Transkeo la réalisation de cette finalité se traduit par un traitement équitable des salariés mais aussi une bonne communication interne entre les managers et les salariés.
	Sociétale	La finalité sociétale est aussi importante pour cette entreprise puisque son activité est génératrice d'externalité positive pour la société. En effet elle assure la mobilité des citoyens, et le développement des réseaux entre les villes favorisant ainsi le développement économique

		des territoires.
	Environnementale	La finalité environnementale d'une entreprise répond à sa capacité de produire de manière plus durable et respectueuse de l'environnement. Pour l'entreprise Transkeo cela se traduit par la volonté d'utiliser des énergies vertes.

**Question 2 :**

	Forces	Faiblesses
Ressources Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 15000 bus et cars</li> <li>- Renouvellement des autocars pour une flotte plus verte</li> <li>- 3 laboratoires</li> <li>- Capacité financière importante pour se moderniser.</li> </ul>	
Ressources Intangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2000 brevets</li> <li>- Forte notoriété</li> <li>- Taux de turn-over bas.</li> <li>- 4% de la masse salariale pour la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter la structure, et le management suite à la crise du covid.</li> </ul>

**Question 3 :**

Une stratégie de domaine est une stratégie mise en place par une entreprise concernant un de ses DAS (domaine d'activité stratégique) afin d'affronter ses concurrents.

Mickael Porter en distingue trois :

- La domination par les coûts ;
- La différenciation ;
- La focalisation.

L'entreprise Transkeo met en œuvre une stratégie de différenciation. En effet l'entreprise cherche à offrir un service de qualité supérieur à celui proposé par ses concurrents. C'est pour cela que l'entreprise consacre un budget très important en RD, afin d'être en capacité d'innover et ainsi proposer des solutions de mobilités modernes cohérentes avec les nouveaux modes de consommations plus respectueux de l'environnement.

**Question 4 :**

Motiver ses salariés consiste pour une entreprise à créer chez ses salariés les conditions qui les poussent à agir. Un salarié motivé a une force intérieure qui l'amène à réaliser son travail de manière consciencieuse. Cette motivation améliorera donc la performance globale de l'entreprise.

Il est possible de distinguer des facteurs de motivation individuels ou relationnels.

L'entreprise Transkeo, par la mise en place d'une politique salariale favorable à ses salariés, en assurant aussi leur formation régulière, mais aussi en prenant la décision d'adopter un management participatif favorisant l'épanouissement de ses salariés et leur implication dans les projets de l'entreprise, agit sur les facteurs de individuels de motivation.

Aussi le management de cette entreprise assure un système de communication favorable à la résolution des conflits. En effet, au début de la crise sanitaire les conducteurs ont menacé d'exercer leur droit de retrait. Mais grâce au dialogue instauré par les managers un consensus a pu être trouvé. Ces facteurs relationnels permettent aussi de motiver les salariés.

**Question 5 :**

Les facteurs de contingence sont propres à chaque entreprise et évoluent dans le temps. Ils peuvent aussi bien être sources d'opportunités ou de menaces pour l'entreprise. Dans tous les cas, l'entreprise doit prendre en compte les facteurs de contingence afin d'adapter son management.

Il est possible de distinguer les facteurs de contingence internes et externes.

Facteurs de contingence internes pour l'entreprise Transkeo :

- La taille : Transkeo est une très grande entreprise. Habituellement sa structure n'était pas flexible, même si pendant la crise l'entreprise a su s'adapter.
- La technologie de l'organisation : avec une stratégie de différenciation reposant sur l'innovation la dimension technologique est cruciale pour l'entreprise.

Facteurs de contingence externe pour l'entreprise Transkeo :

Un environnement instable : La crise du covid oblige l'entreprise à se réinventer.

**Question 6 :**

L'entreprise Transkeo rencontre un problème de management lié à l'adaptation de sa structure, afin d'être plus flexible.

**Question 7 :**

Pour être plus flexible l'entreprise pourrait :

- Faire évoluer sa structure.
- Adapter un style de management plus participatif.
- Adapter son système de production en intégrant les nouvelles technologies.