

الصفحة 1 4	<p>الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا الدورة الاستدراكية 2017 - عناصر الإجابة -</p>	<p>المملكة المغربية وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي</p> <p>المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه</p>
RR 54		

2	مدة الإنجاز	الاقتصاد والتنظيم الإداري للمقاولات	المادة
3	المعامل	شعبة علوم الاقتصاد والتدبير مسلك العلوم الاقتصادية	الشعبة أو المسلك

### Corrigé indicatif

Outsourcia

#### Dossier N°1: Stratégie et Croissance (31.50 pts)

- 1) a) Le Métier d'Outsourcia : Gestion de la relation client (centres d'appels, gestion des e-mails, solutions de chat). (0.75 pt)
- b) La mission d'Outsourcia : Proposer à ses clients une offre de services innovante et attractive. (1.50 pt)
- 2) Deux forces d'Outsourcia : (1.50 pt)
  - Expertise ;
  - Proximité ;
  - Positionnement haut de gamme (prestations à forte marge) ;
  - Offre innovante ;
  - Seul acteur marocain à avoir un site en France.
- N.B. Retenir deux éléments de réponse.**
- 3) Outsourcia recherche une finalité :
  - a) Economique : Pérenniser son modèle de croissance. (1.50 pt)
  - b) Sociétale : l'engagement de l'entreprise dans la protection de l'environnement et le développement durable. (0.75 pt)
- 4) Voir Annexe N°1. (02.25 pts)
- 5) Voir Annexe N°2. (09 pts)
- 6) Voir Annexe N°3. (04.50 pts)
- 7) a) Le taux de variation du chiffre d'affaires d'Outsourcia entre 2010 et 2016 : (1.50 pt)
$$((CA_{16} - CA_{10}) / CA_{10}) \times 100 = ((165 - 110) / 110) \times 100 = 50\%$$
- b) Lecture : Le chiffre d'affaires d'Outsourcia a enregistré une croissance de 50% entre 2010 et 2016. (0.75 pt)

## 8) Synthèse : (07.50 pts)

L'élève doit être capable de rédiger une synthèse structurée et argumentée comportant une introduction, un développement et une conclusion.

**Introduction :**

(01pt)

- Présenter brièvement l'activité d'Outsourcia ;
- Enoncer la problématique à traiter ;
- Annoncer le plan de la synthèse

**Développement :****I- Constatation de la croissance d'outsourcia :**

(2 pts)

Outsourcia a réalisé une croissance forte et rapide durant la période 2010-2016 :

- Le chiffre d'affaires a augmenté de 50% en passant de 110 à 165 millions de dirhams.
- L'effectif permanent a presque doublé en passant de 550 à 900 collaborateurs.
- Ouverture de 5 nouveaux sites de production.

**II- Facteurs explicatifs de la croissance :**

Facteurs externes :

(1.50 pt)

- Intensification de l'externalisation des métiers de services ;
- Opportunités offertes par le marché africain (main-d'œuvre)...

Facteurs internes :

(02 pts)

- Expertise, positionnement haut de gamme (prestations à forte marge), offre de services innovante et attractive ;
- Contrats de partenariat ;
- Développement en France et à Madagascar ;
- Acquisition des centres d'appels.

**Conclusion :**

(01 pt)

- Résumer le contenu du développement ;
- Annoncer une idée pour ouvrir un débat (facultatif).

---

**Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines (27 pts)**

## 1) Les domaines de la GRH mis en œuvre par Outsourcia : (1.50 pt)

- Communication interne.
- Gestion du personnel : Recrutement, gestion de carrière.
- Formation.

## 2) Deux moyens de communication interne utilisés par Outsourcia : (1.50 pt)

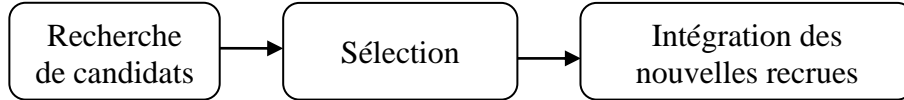
- Newsletter
- Page facebook
- Réunion
- Team building

**N.B. Retenir deux moyens de communication.**

- 3) a) Un rôle informatif : - Partager l'information à tous les niveaux, (0.75 pt)  
- Maintenir le lien entre les salariés et le top management.  
b) Un rôle social : - Maintenir la cohésion des équipes, (0.75 pt)  
- Motivation permanente.

**N.B. Retenir un élément de réponse pour chaque rôle.**

- 4) a) Le moyen de recrutement utilisé par Outsourcia : e-recrutement ou recrutement (0.75 pt)  
par internet.  
b) Le mode de recrutement adopté par Outsourcia : Externe. (0.75 pt)  
c) Schéma du processus de recrutement d'Outsourcia : (04.50 pts)



- 5) a) Trois moyens d'intégration utilisés par Outsourcia : (02.25 pts)
- L'accueil par le DRH.
  - Parrainage (Tutorat) : encadrement par le staff RH.
  - Journal interne mensuel.
  - Le welcome book.

**N.B. Retenir trois moyens d'intégration.**

- b) L'importance de la phase d'intégration pour Outsourcia : (03 pts)
- Faire adhérer les nouvelles recrues à la culture de l'entreprise.
  - Aider les nouvelles recrues à avoir des repères dans l'entreprise
  - Faciliter leur intégration...

**N.B. Accepter toute réponse logique.**

- 6) (06 pts)

Les modalités de formation chez Outsourcia		
Modalités	Illustration (4pts)	Objectif visé (2pts)
Initiale	Délivrance d'un certificat reconnu par les professionnels du secteur.	Mise à niveau des jeunes dans les métiers de la relation client.
Continue	Outsourcia dispense 100 heures de formation continue.	Acquérir les compétences en termes de savoir-faire et de savoir-être.

- 7) a) Le mode de réalisation de la formation : Interne. (1.50 pt)  
b) Justification : Outsourcia dispose de son propre centre de formation Call Academy (1.50 pt)
- 8) a) L'outil de gestion de carrière utilisé par Outsourcia : Entretien annuel d'évaluation. (0.75 pt)  
b) L'intérêt de la gestion de carrière pour le collaborateur : (1.50 pt)  
Outsourcia offre des perspectives d'évolution réelles (verticales, transversales) et des formations orientées développement personnel et professionnel.

**Annexe N°1 : Diagnostic externe d'Outsourcia**  
(2.25 pts)

	Opportunité (0.75 pt)	Menace (1.50 pt)
Baisse de la demande des donneurs d'ordre français sur le marché marocain de la relation client.		X
Intensification continue de l'externalisation des métiers de services.	X	
Concurrence des centres d'appels des pays d'Afrique subsaharienne qui attirent les donneurs d'ordre en difficulté.		X

**Annexe N°2 : Stratégie et croissance d'Outsourcia** (09 pts)

Les réalisations d'Outsourcia	Stratégie adoptée (3 pts)	Croissance réalisée	
		Mode (1.5 pts)	Modalité (4.5 pts)
Acquisition de 100 % du capital de l'opérateur de centres d'appels français AS-com.	<input type="checkbox"/> Impartition. <input type="checkbox"/> Intégration verticale. <input checked="" type="checkbox"/> <b>Intégration horizontale.</b>	<input type="checkbox"/> Interne. <input checked="" type="checkbox"/> <b>Externe.</b>	Prise de contrôle ou Prise de participation majoritaire
Ouverture d'un nouveau centre d'appel en propre à Evreux en France.	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Internationalisation.</b> <input type="checkbox"/> Diversification. <input type="checkbox"/> Impartition.	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Interne.</b> <input type="checkbox"/> Externe.	Investissement
Partenariat avec Medz Sourcing pour développer une nouvelle solution d'hébergement.	<input type="checkbox"/> Intégration. <input checked="" type="checkbox"/> <b>Impartition.</b> <input type="checkbox"/> Différenciation.	<input type="checkbox"/> Interne. <input checked="" type="checkbox"/> <b>Externe.</b>	Contrat de partenariat

**Annexe N° 3 : Internationalisation d'Outsourcia** (04.50 pts)

	Modalité (2.50 pts)	Une raison (2 pts)
En France	Investissement direct à l'étranger (IDE)	Accéder à de nouveaux marchés
A Madagascar	Contrat de partenariat	Bénéficier d'une main d'œuvre qualifiée, abondante et bon marché

Une note de 01.50 pt sur 60 sera consacrée à la présentation soignée de la copie de l'élève.