IUT de Lannion

BUT Informatique - S1

| **INTRODUCTION A LA GESTION DES ORGANISATIONS La démarche stratégique et les orientations stratégiques** |
| --- |

**A partir de vos connaissances et des annexes 1 à 7, vous répondrez aux questions suivantes :**

**1) Caractérisez l’organisation Breizhinfo.**

| **Caractéristique de l’organisation** | **Description** |
| --- | --- |
| Dénomination sociale ou raison sociale | Breizh info |
| Finalité(s) | finalités sociétale et lucrative |
| Forme | Entreprise privée |
| Type | De services |
| Statut juridique | SA |
| Objectifs | Objectifs quantitatifs  -Atteindre chiffre d'affaires de 150 millions d'euros en 2025  Objectif qualitatif  -Obtenir plus de notoriété grâce à leur partenariat avec visual  -Devenir leader du marché du système d’information |
| Nationalité | Française |
| Activité principale | Conseil en systèmes d'information |
| Secteur d'activité | Secteur tertiaire |
| Taille | GE :  Effectif : 1200 salariés  Capital social : 81.4millions € en 2021  Nb d’agence : 13 agences  Nb clients : 800 clients |
| Origine des capitaux | Fonds privé |
| Besoin | Besoin sociétale et solvable |
| Domaine d'intervention ou champ d'action | International, tous les organisations qui on besoin de moderniser leur système d’info et toutes celles qui on besoins de se mettre en conformité sur le besoin du handicap |
| Ressources | Ressources humaine : salariés haut niveau (ingenieur, 16 années d’expérience)  Ressources immatériel : 13 agences  Ressources matériel : sites internet et notoriété |
| Performances |  |
| Mode de coordination | Supervision directe, ajustement mutuel, standardisation des procédures de travail |
| Mode de direction | conseil d'administration et PDG ou conseil de surveillance |

**2) Réalisez le diagnostic externe de Breizh Info. Vous présenterez votre réponse dans un tableau, en structurant votre analyse selon des critères précis.**

| Diagnostic Externe | |
| --- | --- |
| Opportunités (Méthode PESTEL = analyse macro env) | Menaces (5 forces porter = analyse micro env) |
| Environnement Politique :  Les règles du gouvernement sur les emplois, les salaires et les relations au travail peuvent affecter la manière dont Breizhinfo gère son personnel.  Environnement Économiques :  Les salaires qui n'augmentent que de 1 % et la forte concurrence pour embaucher des ingénieurs influencent la situation économique de l'entreprise.  Environnement Sociologiques :  Les employés se plaignent de ne pas être suffisamment reconnus pour leur travail, de ne pas obtenir de meilleures positions, et de ne pas avoir assez d'autonomie.  Environnement Technologiques :  Les employés se plaignent de ne pas être suffisamment reconnus pour leur travail, de ne pas obtenir de meilleures positions, et de ne pas avoir assez d'autonomie.  Environnement Écologiques :  Le texte n'en parle pas, mais les pratiques de gestion des ressources humaines peuvent aussi avoir un impact sur la façon dont l'entreprise est perçue du point de vue environnemental.  Environnement Légales :  Les lois du travail, les règles de rémunération, et les obligations légales en matière de gestion des ressources humaines doivent être respectées. | Pouvoir de négociation des fournisseurs :  Les ingénieurs ont un bon pouvoir de négociation en raison de la rareté de leurs compétences. Ils peuvent demander de meilleures conditions de travail et de salaire.  Pouvoir de négociation des clients :  Les clients peuvent négocier davantage en raison du taux élevé de départ des employés chez Breizhinfo. Mais l'entreprise a une croissance importante, ce qui renforce sa position.  Menace des nouveaux entrants :  Il est difficile pour de nouvelles entreprises de rejoindre ce marché, car il faut beaucoup d'expertise et de ressources. Cependant, la forte demande d'ingénieurs peut encourager de nouvelles entreprises à essayer.  Menace de produits de substitution :  D'autres entreprises offrent des services similaires dans le consultation en systèmes informatiques. Mais la réputation et l'expertise de Breizhinfo sont des avantages.  Intensité concurrentiel :  La concurrence est forte en raison de la demande élevée d'ingénieurs qualifiés. La rémunération, les avantages et les conditions de travail sont des domaines de compétition. |

**3) Réalisez le diagnostic interne de Breizhinfo. Vous présenterez votre réponse dans un tableau, en structurant votre analyse selon des critères précis.**

| **Diagnostic interne** | |
| --- | --- |
| **Forces** | **Faiblesses** |
| -Compétences : les salariés ont de l’expérience (expertise)  -Chaîne de valeurs(activité commerciale) : Les agences se situe au plus près de leurs clients (proximité commerciale)  -Ressources technologiques : L’entreprise dispose d’un pôle recherche et développement et met en place un pôle techno.  -Ressource intangible(l’image) : partenariat avec visual donc bonne image. | -Ressources humaines (plainte des salariés donc climat sociale tendu) |

Compétence (d'une personne) : savoirs(connaissance), savoir-faire(pratique), savoir-être(comportement).

Qualification : Ensemble de compétences représenter par un diplôme ou une certification.

**4) Identifiez la ou les stratégies mises en œuvre par Breizhinfo.**

Stratégie de spécialisation, car l’entreprise à un qu’un seul métier

Stratégie de focalisation(stratégie de niche = marché restreint), vise une clientèle précise (Personne en situation de handicap)

Stratégie de différenciation basée sur l’innovation, cherche à se distinguer des autres de entreprise en innovant.

**5) Indiquez des moyens que l’entreprise pourrait mettre en œuvre pour motiver ses ingénieurs (ordonnez votre réponse**

**Non traité**

Introduction à la gestion des organisations - F. MILET Page 1 sur 6

Remarque : ***Breizhinfo est une entreprise fictive****. Les informations dans les annexes proviennent d’informations issues d'entreprises réelles mais dont certains noms ont été changés et dont les informations ont été modifiées pour les besoins de cette mise en situation.*

**Annexe 1**

**Visual, une organisation au service des personnes déficientes visuelles**

Visual (association loi 1901) a été fondée en 1987 à partir d'un constat : l'information visuelle est omniprésente et les personnes aveugles et malvoyantes n'y ont pas accès. Elle s'est dotée d'une charte qui définit son engagement.

• Elle proclame le droit à l'information sans surcoût, sous toutes ses formes et dans tous les domaines, pour les personnes aveugles, malvoyantes et plus largement les personnes souffrant de fatigue visuelle.

• Elle s'engage auprès des personnes aveugles et malvoyantes à être à leur écoute et à répondre à la spécificité de leurs besoins.

• Elle mobilise les entreprises et les pouvoirs publics et les accompagne pour favoriser l'autonomie des personnes déficientes visuelles et les conduire aussi vers leur pleine citoyenneté.

• Elle imagine un ensemble de services dans les domaines de la santé, l'emploi, la consommation, la téléphonie, le sport, les loisirs, les médias... et les développe en partenariat avec les organisations privées et publiques compétentes.

Elle met donc en œuvre des services permettant aux personnes aveugles et malvoyantes d'acquérir plus d'autonomie et sensibilise les Pouvoirs Publics et tous les acteurs de la vie sociale et économique à leurs besoins.

Elle compte actuellement 500 000 visites mensuelles sur son portail internet. C'est le site adapté aux déficients visuels le plus visité en Europe. L'accessibilité au site se fait par le biais du service « Confort de lecture » (cf. annexe 4)

Introduction à la gestion des organisations - F. MILET Page 2 sur 6

**Annexe 2**

**Breizhinfo une ESN (entreprise de services du numérique) en plein développement**

Créée pour accompagner les entreprises dans l'utilisation des nouvelles technologies, Breizhinfo est une société anonyme basée à Rennes qui s'est, dès l'origine, spécialisée dans la création de systèmes d'information nouvelle génération. Son développement repose sur son expertise technologique de pointe et sur sa politique intense de veille et de R&D(1). Forte de cette expertise, Breizhinfo a su anticiper le développement d'Internet et contribuer à l'amélioration du système d'information et de la performance de ses clients.

Offrir aux entreprises une approche sur mesure pour les aider à moderniser leur système d'information afin qu'elles en tirent le meilleur parti. Du conseil à la réalisation, en passant par le transfert de compétences, les quatre pôles d'expertise de la société permettent un accompagnement des clients à chaque stade de leurs projets :

- pôle « stratégie en systèmes d'information » : pour aider les clients à moderniser leur système d'information,

- pôle « projets » : pour réaliser les projets clés en main,

- pôle « conception Web » : pour concevoir le site Web des clients,

- pôle « formation et transfert de compétences » : pour accompagner les clients dans le recrutement de ressources humaines et l'acquisition de compétences.

Breizhinfo cherche avant tout à être un partenaire responsable aux côtés de ses clients : offrir une expertise technologique de pointe complétée par une véritable démarche qualité, s'engager sur le résultat, la fiabilité, les délais, les budgets et s'y tenir.

L'entreprise s'est structurée en entités autonomes pour conserver le maximum de réactivité face aux besoins de ses clients. Breizhinfo offre une approche sur mesure aux enjeux spécifiques des entreprises.

Cependant, le conseil en systèmes d'information est un secteur en forte évolution. L'innovation technologique entraîne une remise en cause permanente des avantages concurrentiels et même les entreprises les plus performantes peuvent se trouver rapidement dépassées par des concurrents maîtrisant des technologies plus avancées.

(1) R&D : recherche et développement

Introduction à la gestion des organisations - F. MILET Page 3 sur 6

**Annexe 3**

**Breizhinfo en chiffres**

• 16 ans d'expérience et d'innovation : depuis sa création, Breizhinfo assoit son développement sur une expertise technologique de pointe et sur une politique intense de veille technologique et de R&D. L’entreprise souhaite maintenant améliorer sa notoriété grâce à son partenariat avec Visual.

• 81,4 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2021 : Breizhinfo s'est inscrite dans un projet industriel de croissance ambitieux. Elle souhaite devenir leader du marché du conseil en systèmes d'information. Pour cela, l'objectif de croissance prévu dans le plan de développement doit conduire à réaliser un chiffre d'affaires de 150 millions d'euros en 2025.

• 1 200 collaborateurs en France et à l'étranger.

• 13 agences : un maillage de proximité proche des réalités économiques locales, deux centres de développement à Rabat et à Casablanca au Maroc et une agence dédiée aux solutions Santé à Dijon.

• Plus de 800 clients actifs en France et à l’étranger : projets conduits auprès des grandes organisations dans tous les secteurs d'activité.

**Annexe 4**

**Confort de lecture et accessibilité Web**

Un site Web accessible est un site auquel il est possible d'accéder facilement, quels que soient les caractéristiques physiques de l'utilisateur (vue, ouïe, motricité) et les matériels et logiciels mis en œuvre pour s'approprier les contenus et les services du site.

En Europe, c'est près de 40 millions de personnes qui sont concernées par ce handicap.

Le service « Confort de lecture », développé conjointement par Visual et Breizhinfo, permet à tous les internautes déficients visuels de pouvoir naviguer sur le Web comme n'importe quel internaute. L'accès à l'information est possible :

- pour les non-voyants: grâce à un afficheur en braille ou vocal,

- pour les malvoyants: grâce à un système de lisibilité personnalisée des pages. Exemples : choix de la couleur du fond d'écran, taille et couleur des caractères, etc.

Introduction à la gestion des organisations - F. MILET Page 4 sur 6

Le service « Confort de lecture » résulte d'un véritable partenariat entre Breizhinfo et Visual. Visual se charge de définir précisément les besoins et les attentes des déficients visuels, puis rédige un cahier des charges précis qui est remis à Breizhinfo. Les organisations qui souhaitent rendre accessible leur site Web aux personnes visuellement handicapées confient à Breizhinfo, par l'intermédiaire de Visual, le soin de réaliser les modifications logicielles nécessaires.

**Annexe 5**

**Article 47 de la loi du 12 février 2005 : « Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »**

Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

*Source: www.legifrance.gouv.fr*

**Annexe 6**

**La gestion des ressources humaines chez Breizhinfo**

Breizhinfo regroupe des agences en France (Rennes, Paris, Lyon, Nantes, Strasbourg...) et aussi à l'étranger (Maroc), composées de collaborateurs d'un haut niveau de qualification : chefs de projet, ingénieurs, développeurs .... Les salariés doivent rapidement faire leurs preuves et donner le meilleur d'eux-mêmes. L'ambiance de travail, la délégation de responsabilités et les progressions de carrière diffèrent sensiblement selon l'agence dans laquelle ils se trouvent. Mais d’une agence à l’autre, le travail se fait de la même manière et suit des procédures bien précises, notamment dans la relation client, même si les échanges spontanés sont encouragés par le biais de groupes de travail.

Les salariés se plaignent du faible taux d'évolution des salaires chez Breizhinfo : une augmentation annuelle des salaires de 1 % applicable uniformément à l'ensemble du personnel.

Introduction à la gestion des organisations - F. MILET Page 5 sur 6

En outre, de nombreux salariés estiment que leur forte implication dans l'entreprise n'est pas appréciée à leur juste valeur (rémunération, avancement de carrière, octroi de responsabilités…) et qu’ils ne sont pas suffisamment autonomes dans leur poste de travail.

Breizhinfo enregistre un turnover (taux de rotation du personnel) parmi les plus élevés du secteur. **Annexe 7**

**Entretien avec Madame Dubois, directrice des ressources humaines de Breizhinfo**

***Question : Comment expliquez-vous le taux élevé de rotation des ingénieurs chez Breizhinfo ?*** Réponse : La profession connaît traditionnellement une forte mobilité des ingénieurs. En effet, ceux-ci souhaitent multiplier les expériences professionnelles pour acquérir des compétences variées et mieux « se vendre » sur le marché.

***Question : Ne pensez-vous pas que le nombre important de départs que vous enregistrez nuit à la qualité des prestations que vous réalisez pour le compte de vos clients ?*** Réponse : L'impact de ce taux de rotation ne nous paraît pas un facteur déterminant. D'ailleurs, nous enregistrons une croissance importante de notre chiffre d'affaires.

***Question: Avez-vous des problèmes de recrutement d'ingénieurs ?***

Réponse : Effectivement, le marché est un peu tendu. Le nombre d'ingénieurs sortant des écoles chaque année est en faible progression, alors que le marché du conseil en systèmes d'information est en plein essor et les entreprises concurrentes recrutent elles aussi.

***Question : Comment comptez-vous retenir vos ingénieurs ?***

Réponse : Nous devons conduire une réflexion sur les différentes actions à mener pour fidéliser nos ingénieurs. Différents instruments de motivation existent. Nous n'avons pas encore choisi ceux que nous comptons privilégier.

***Question: Envisagez-vous d'instaurer l'individualisation des salaires ?***

Réponse : La question mérite réflexion. Toutefois, nos prestations sont le fruit d'un travail d'équipe. II est donc difficile d'évaluer la performance individuelle d'un ingénieur.

Introduction à la gestion des organisations - F. MILET Page 6 sur 6