

UNIVERSITE DE NANTES

ANNEE : 2004/2005

U.F.R DE LANGUES - CENTRE INTERNATIONAL DE LANGUES
LEA

SESSION 1- 2ème semestre

DIPLOME : CYCLE LICENCE : NIVEAU 3

UNITE D'ENSEIGNEMENT CONCERNEE : U E63.....

INTITULE DE L'EPREUVE : MANAGEMENT

EPREUVE POUR : DA& ASSIDUS

DATE : 18 mai 2005

HEURE : 14h30

SALLE : Telle A + B

DUREE : 2 h

DOCUMENTS AUTORISES :

NOM DU PROFESSEUR RESPONSABLE : H. JAGOT et C. TAHAR-FREIXINOS

OBSERVATION DU PROFESSEUR :

QUESTIONS 10 points

1. Qu'est-ce qu'un portefeuille d'activités ? comment peut-on le représenter ?
2. Qu'est-ce que le cycle de vie d'une activité ? quelles en sont les différentes phases ?
3. Qu'est-ce que l'intégration verticale ?

ETUDE DE TEXTE 6 points

A partir de l'annexe 1, vous répondrez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce que le taylorisme ?
2. Qu'est-ce que le travail prescrit ?
3. En quoi l'organisation du travail dans un centre d'appel peut-elle faire penser à une organisation taylorienne ? en quoi s'en distingue-t-elle ?

ETUDE DE DOCUMENTS 4 points

A partir de l'annexe 2, vous définirez la stratégie du groupe Accor.

Le barème est donné à titre indicatif.

ANNEXE 1 - CENTRES D'APPEL : AU-DELA DU TAYLORISME

On les présente comme des nids d'hyper taylorisme : dans un centre d'appels, l'opérateur (opératrice le plus souvent) doit respecter un rythme très précis (40 appels par heure dans un cas cité), selon un guide d'entretien, le tout étroitement contrôlé. Erreur, estiment Renato Di Ruzza et Colette Franciosi *: sous l'apparence taylorienne (contrôle de la hiérarchie, contrainte temporelle, travail répétitif), nous sommes loin, dans la réalité, du travail prescrit, caractéristique du taylorisme. L'opérateur doit être à l'écoute, trouver l'argument ou la réponse convaincante, dans un mode de relation qui est presque celui des comédiens : nous sommes dans l'univers de la relation de service, avec une autonomie non négligeable, pas dans celui des *Temps modernes*, même si le stress lié au rythme d'appel imposé s'en rapproche.

* auteurs de l'article « la prescription du travail dans les centres d'appels téléphoniques » tiré de la revue de l'Ires n°43.

Alternatives économiques n°223, mars 2004

ANNEXE 2 – EXTRAITS DU SITE ACCOR.FR

Accor, présent dans 140 pays avec 158 000 collaborateurs, est leader européen et groupe mondial dans l'Hôtellerie et les Services :

» L'hôtellerie

Avec près de 4 000 hôtels, de l'économique au luxe, partout dans le monde, Accor propose des formules de séjour adaptées aux besoins de chacun de ses clients. Les activités de voyage, de restauration et les casinos viennent compléter cette offre unique dans l'univers du loisir et du tourisme.



» Les services

Implantée dans 34 pays, l'offre de services de Accor vise à concilier les exigences de productivité des entreprises et des collectivités avec les aspirations de leurs salariés en matière de bien-être et de confort.

Hôtellerie



Référence de l'hôtellerie économique avec les marques Formule 1, Motel 6, Etap Hotel, Red Roof Inns et Ibis, Accor s'impose également comme un acteur majeur de l'hôtellerie milieu et haut de gamme avec Suitehotel, Mercure, Novotel et Sofitel. Accor Vacances complète cette offre dans le domaine du loisir et de la thalassothérapie avec Accor Thalassa et Coralia Club.

Activités complémentaires - Voyage - Restauration - Casinos

Au-delà du Ticket Restaurant d'origine, Accor propose une **large gamme de produits** pour répondre à la demande croissante des sociétés soucieuses d'être un employeur attractif, et pour aider les États et les collectivités dans la gestion de leurs fonds sociaux. Le potentiel de développement sur de **nouveaux marchés** et auprès de **nouveaux clients** est considérable.



Services

Concilier les aspirations personnelles des salariés et les objectifs de performance de l'entreprise.

Accor Services conçoit, développe et gère des solutions innovantes qui permettent aux entreprises et aux collectivités de créer de nouvelles sources de motivation et de fidélisation pour leurs collaborateurs.

En améliorant conjointement le bien-être des salariés et la performance des organisations,

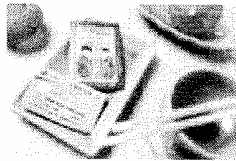
Accor Services rapproche les intérêts de chacun et renforce la dynamique de l'entreprise.

Leader mondial des titres de services, avec son produit phare Ticket Restaurant®, Accor Services s'est lancé dans cette démarche qui permet de concilier les impératifs d'une vie professionnelle et personnelle équilibrée et les objectifs de performance.

Aujourd'hui, plus de 300 000 entreprises clientes et 14 millions d'utilisateurs dans 34 pays, font confiance à Accor Services.

L'offre de Accor Services s'articule autour de trois dimensions clés des ressources humaines :

► Faciliter
la Vie



► Développer
le Bien Être



► Améliorer
la Performance



NOMBRE D'UTILISATEURS
DES TITRES DE SERVICES
(EN MILLION DE PERSONNES)

