

SUJET 1- CAS MANO COIFFURE

DOSSIER 1 : L'enquête

Les salons MANO ont été créés en 2000 par GOORE Emmanuel. Ces salons sont spécialisés dans l'entretien capillaire masculin. De deux salons en 200 situés à Koumassi, on trouve aujourd'hui au moins un salon dans chacune des dix communes d'Abidjan. Yopougon en compte même cinq. Depuis quelques années, plusieurs jeunes ivoiriens se sont lancés dans cette activité rendant ainsi le secteur très concurrentiel. Ces nouveaux salons avec des offres de plus en plus diversifiées inquiètent sérieusement le fondateur des salons MANO.

Après réflexion, celui-ci décide de réagir. Ainsi depuis deux années maintenant, tous les salons MANO sont climatisés. In shampoing est offert gratuitement à la clientèle. Des services annexes tels que la manucure et la pédicure existent. Des conseils sur l'entretien du cuir chevelu ainsi que la vente de tondeuses et de rasoirs électriques font partie des offres de MANO coiffure.

Mais toutes ces offres ne sont en réalité pas des innovations dans ce secteur très concurrentiel. La plupart des autres salons les proposent également.

Comment donc se positionner dans un secteur où les offres de service sont peu différenciées avec une concurrence vive.

Pour répondre à toutes ces questions, le fondateur de MANO coiffure prend contacte avec l'association des étudiants en communication de votre école en vue de réaliser deux enquêtes : l'une auprès de sa clientèle pour mesurer leur niveau de satisfaction et l'autre auprès des employés pour comprendre leurs opinions vis-à-vis de la politique managériale.

L'enquête auprès de la clientèle nécessitera un enquêteur par salon. Chaque enquêteur interrogera 08 personnes par jour pendant les deux semaines que dureront l'enquête. Les lundis sont consacrés aux compte rendus et réunions. Les encadreurs travailleront un jour sur deux et percevront 5000 FCFA chacun la journée de travail. Il est prévu un encadreur pour cinq enquêteurs.

TAF 1

- 1- dans le processus d'enquête de satisfaction, quel nom porte les salons MANO et l'association des étudiants en communication ?
- 2- Quels noms portent respectivement les documents qui seront rédigés par les deux parties ?
- 3- Il vous est demandé de rédiger le document que doit présenter l'association des étudiants au responsable de MANO coiffure.
- 4- Nommez et expliquez la différence entre l'enquête auprès des clients et l'enquête auprès des employés de MANO Coiffure.
- 5- Combien d'enquêteurs réaliseront ils cette enquête ?
- 6- Déterminez le nombre d'encadreurs à recruter et le montant de leur rémunération
- 7- Déterminez la taille de l'échantillon à constituer

DOSSIER 2 : Les prévisions

Le responsable des salons MANO vous fait parvenir les documents suivants :

DOCUMENT 1 : Evolution du CA de ces quatre dernières années

Années	2009	2010	2011	2012
CA en milliers de francs	900	1260	1320	2100

DOCUMENT 2 : Coefficients saisonniers trimestriels

Trimestre	1	2	3	4
Coefficient	0,9	1,2	0,8	1,1

TAF 2

- 1- Etablissez les prévisions de CA pour 2013 par la méthode des points extrêmes
- 2- Représentez graphiquement l'équation de droite et faites apparaître la prévision
- 3- A partir des coefficients saisonniers trimestriels, répartir le CA 2013 par période

SUJET 2 – CAS SICM

La Société Ivoirienne de Construction Métallique (SICM) a été créée par Monsieur SORO Alphonse. Cette société a connu un développement rapide et constant durant les deux décennies qui ont suivies sa création en 1973.

Son fondateur dirigeait cette entreprise de main de fer. Il prenait seul les décisions, les employés exécutaient.

La seule faveur qui leur était accordée était qu'ils pouvaient à leur départ à la retraite faire embaucher un de leur descendant. Cette perspective suffisait à calmer et dissuader tout dérapage social.

Au décès de SORO Alphonse, son fils Marc Christian lui succéda et décida de ne rien changer à la politique managériale de l'entreprise.

Les nouvelles générations acceptaient mal le mode de leadership. Résultat : la productivité baissait, le nombre de produits défectueux étaient en hausse.

L'entreprise qui ne connaissait pas le phénomène de départ avant la retraite faisait face à un taux de démission sans précédent.

SORO Marc Christian compris qu'il était temps de stopper l'hémorragie. Le mode de management sera plus participatif. Mais quelles étaient les attentes des employés ? de toutes ces attentes, quelles étaient les plus partagées ?

Autant de questions qui emmenèrent Marc Christian à faire parvenir au cabinet dont vous faites partie une demande d'étude.

TAF 1

- 1- Après avoir défini « une demande d'étude », proposez le contenu de la demande d'étude faite par Marc Christian en vous référant au texte.
- 2- Rédigez la réponse à cette demande.

Voici le tableau d'évolution des démissions pour ces quatre dernières années.

Année	2008	2009	2010	2011
Nombre de départ	10	20	15	30

TAF 2

- 1- Si rien n'est fait, quel sera le nombre probable de départs pour cette année par la méthode des moindres carrés
- 2- Représentez graphiquement l'équation de droite et montrez la prévision

Monsieur SORO Marc Christian aimerait créer un cadre permanent de concertation dans l'entreprise. Aussi compte-t-il interroger à intervalles réguliers tous les représentants du personnel en vue d'anticiper les crises éventuelles.

La première enquête auprès de ceux-ci a donné les résultats suivants :

	ENQUETES														
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
Climat social	2	1	-2	-1	2	-2	-1	1	1	2	-2	-2	1	1	-1
rémunération	-1	2	-2	2	2	1	1	1	2	-1	-2	1	1	2	-1
Politique de promotion	-1	1	-1	-1	2	1	-1	1	2	2	2	2	1	2	-1

L'échelle de notation était la suivante :

- Très satisfaisant (2)
- Satisfaisant (1)
- Sans avis (0)
- Insatisfaisant (-1)
- Pas du tout satisfaisant (-2)

TAF 2

- 1- Comment appelle-t-on l'enquête que veut mettre en place SORO Marc Christian ? définissez-la.
- 2- Après avoir nommé le type de question posé, traitez puis interprétez les résultats de l'enquête.