هذا الملف تم تحميله من موقع : Talamid.ma

★★★

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا

الدورة الاستدراكية 2016

-الموضوع -

RS 54

المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني
المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

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

Consignes

- L'utilisation de la calculatrice non programmable est autorisée.
- Aucun document n'est autorisé.
- La présentation de la copie doit être soignée : Eviter les ratures et surcharges, aérer le texte, numéroter les réponses, encadrer les résultats, utiliser la règle pour le traçage des tableaux.
- **Le sujet est composé de quatre entreprises opérant dans le secteur marocain des assurances.**
- **Les annexes, à compléter et à rendre avec la copie, figurent dans la page N°6.**

Barème et numéros de pages

Dossiers	N° de pages	Barème
▪ Dossier N°1 : Stratégie et Croissance	2 - 3	09.75 pts
▪ Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines	4 - 5	09.75 pts
Présentation de la copie……..		0.50 pt
Note totale ……		20 pts

للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع : Talamid.ma

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Dossier N°1 : Stratégie et Croissance

Document 1.1 : Le marché marocain de l'assurance

Le secteur marocain des assurances est l'un des plus matures du continent africain. Avec 18 compagnies, le marché marocain de l'assurance est un marché ouvert, diversifié et fortement concurrentiel.
En 2013, le volume des primes émises avait atteint près de 27 milliards de dirhams. Wafa Assurance, RMA Watanya, Axa Assurance Maroc et Saham Assurance sont les leaders d'un secteur dominé par les branches «Automobile» (32,9%) et «Assurance Vie & capitalisation» (29,1%).

Structure du marché marocain d'assurance en 2014

	Part de marché en %
Wafa Assurance	21,4
RMA Watanya	16,4
Axa Assurance Maroc	13,75
Saham Assurance	13,2
Autres opérateurs (14)	35,25

Source : Financial Afrik, N°15 Février 2015

Document 1.2 : Wafa Assurance, stratégies et performances

Dans un secteur où la concurrence ne cesse de s'intensifier, avec comme toile de fond une abondance d'offres, une conquête clientèle coûteuse et une faible fidélisation des assurés, Wafa Assurance poursuit sa politique d'innovation afin de mieux répondre aux besoins de sa clientèle en approfondissant la segmentation de son offre et en dédiant des produits et services spécifiques à chaque client . Dans cette optique, la compagnie qui ne cesse d'anticiper les besoins de ses clients, vient d'enrichir son offre en lançant un nouveau pack «Wafa oTo WW» qui cible tous les acquéreurs de véhicule neufs (WW). A travers cette offre, Wafa Assurance souhaite capter une part importante d'un marché estimé à 100 000 véhicules neufs annuellement.

Performances de Wafa Assurance en millions MAD

	2013	2014
Chiffre d'affaires	5 738	6 078
Résultat net	780	839

Sources : - La Nouvelle Tribune, 01 juillet 2011
- L'économiste, 15 juillet 2015

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Document 1.3 : L'Afrique, relai de croissance des assureurs marocains

Les acteurs marocains du secteur d'assurance cherchent des relais de croissance en Afrique. Dans ce domaine, c'est Saham Assurance qui a montré la voie en acquérant en 2010 le Groupe Colina présent dans 13 pays africains avant d'accentuer sa présence sur le continent par le biais d'acquisitions pour être désormais présent dans 22 pays via 40 filiales.

Emboîtant le pas à Saham Assurance, Wafa Assurance a entamé son développement à l'international par la Tunisie en créant une filiale spécialisée dans l'assuranceVie : Attijari Assurance. En Afrique subsaharienne, Wafa Assurance s'est déployée en 2014 au Sénégal en créant deux compagnies (Wafa Assurance Vie S.A et Wafa Assurance S.A) avec l'ambition de devenir un acteur majeur de l'assurance au Sénégal en s'appuyant sur les réseaux de distribution de la Compagnie Bancaire de l'Afrique Occidentale et du Crédit du Sénégal, filiales bancaires du Groupe Attijariwafa bank.

Pour sa part, RMA Watanya du Groupe FinanceCom a démarré son développement à l'international en signant un partenariat avec le Groupe Beneficial Life Insurance Company mettant ainsi les pieds au Cameroun, en Côte d'Ivoire et au Togo.

Ainsi, les trois acteurs leaders comptent dupliquer en Afrique Subsaharienne le modèle qu'ils ont réussi à mettre en place avec succès au Maroc en s'appuyant sur leurs expertises et le positionnement des banques marocaines en Afrique de l'Ouest et Centrale.

Source : Financial Afrik, N°15 Février 2015

Travail à faire N°1 / (09.75 pts)

N°	Questions	Barème
1	a) Montrer, à partir du document 1.1, que le secteur marocain d'assurance est concentré ; b) Préciser deux effets positifs de cette concentration sur les clients.	0.50 pt 0.25 pt
2	Compléter, à l'aide d'une croix, l'annexe 1.	0.75 pt
3	a) Montrer que Wafa Assurance adopte : ▪ Une stratégie de différenciation ; ▪ Une stratégie de développement du produit. b) Relever deux raisons justifiant ces choix stratégiques.	1 pt 0.50 pt
4	a) Calculer pour Wafa Assurance le taux de variation de 2013 à 2014 du : ▪ Chiffre d'affaires ; ▪ Résultat net. **NB** : retenir deux chiffres après la virgule. b) Lire les résultats obtenus.	0.50 pt 0.50 pt
5	Préciser pour Wafa Assurance un indicateur de croissance : a) Quantitatif ; b) Qualitatif.	 0.25 pt 0.25 pt
6	Compléter, à partir du document 1.3, l'annexe 2.	2.25 pt
7	Relever deux raisons économiques de l'internationalisation des assureurs marocains.	0.50 pt
8	Synthèse : Wafa Assurance a pu maintenir sa position de leader sur un marché fortement concurrentiel. Présenter dans une synthèse argumentée, d'environ 15 lignes, comportant une introduction, un développement et une conclusion, les stratégies mises en œuvre par la compagnie pour renforcer son positionnement, en traitant les points suivants : ▪ Les caractéristiques du marché marocain de l'assurance ; ▪ Les stratégies adoptées par Wafa Assurance ; ▪ Les effets positifs de ces stratégies.	2.50 pt

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Dossier N°2 : Gestion des Ressources Humaines

Document 2.1 : Communication et recrutement chez AXA Assurance Maroc

Chez AXA Assurance Maroc, les managers doivent créer un environnement de confiance mutuelle et de respect, dans lequel les personnes travaillent en équipe, débattent ouvertement des problèmes et sont solidaires lorsqu'une décision est prise. Nous communiquons également beaucoup en interne sur tous les sujets d'intérêt général : la stratégie de la compagnie, les plans d'actions de chacune des directions, l'état d'avancement de nos objectifs annuels, les problèmes rencontrés, etc. Ainsi les personnes se sentent partie prenante d'une entité plus grande que leur propre service ou département. (…)

Nous avons mis en place un service «Business Partenaires RH». Il est composé de recruteurs professionnels. Nous recevons énormément de candidatures spontanées et le réseau «bouche à oreille» fonctionne également assez efficacement. Néanmoins, autant que possible, nous veillons à favoriser la promotion et la mobilité interne. Pour être plus en contact avec les candidats potentiels, jeunes diplômés ou déjà expérimentés, nos recruteurs participent régulièrement aux forums dédiés au recrutement. Enfin, côté web, nous sommes présents sur les réseaux sociaux professionnels. (…)

La Direction des Ressources Humaines aide le département ou service demandeur à affiner son besoin et procède à la sélection des CV en étroite concertation avec le manager demandeur.
Le CV est la première image du candidat que reçoit le recruteur, il doit donc être impeccable. Cette première bonne impression doit se confirmer lors de l'entretien. Nous sommes attentifs à l'attitude du candidat dès qu'il se présente pour l'entretien et pendant qu'il attend d'être reçu. C'est toujours révélateur de son aisance relationnelle, de sa courtoisie et de sa confiance en soi. Ensuite, pendant l'entretien, au-delà des compétences techniques attendues, le candidat doit démontrer sa motivation et son enthousiasme, être capable de valoriser son parcours et d'apporter des exemples concrets des réalisations qu'il met en avant dans son CV.

Extrait de l'interview avec le Directeur Général Adjoint des RH d'AXA Assurance Maroc.

Source : LE MATIN, 15 Avril 2013

Document 2.2 : Formation et rémunération chez SAHAM Assurance

SAHAM Assurance a mis en place une politique de formation continue qui permet d'anticiper l'évolution des fonctions et des besoins spécifiques de ses collaborateurs. Afin de garantir les perspectives de carrière au sein de la Compagnie, SAHAM Assurance Academy propose des programmes et des parcours de formation adaptés aux collaborateurs internes (…). En 2014, 82 actions de formation interne ont été réalisées, soient 334 personnes formées et un taux de formation de 60%. Soulignons que 14 collaborateurs internes ont par ailleurs bénéficié de la formation certifiante du Cycle Préparatoire à l'Assurance dispensée par le Centre de Formation de la Profession de l'Assurance (organisme autonome). Enfin, soucieuse de diversifier les formations offertes, SAHAM Assurance Academy a lancé un projet de plateforme de formation en ligne qui s'intégrera aux formations présentielles afin de constituer des parcours mixtes.

La compagnie propose une offre salariale équitable en interne et compétitive par rapport au marché. Celle-ci est associée à un système de prime de performance plus que motivant au regard des pratiques du secteur et visant à reconnaître la contribution de chacun au développement de la Compagnie. Ce système de prime est lié au processus d'évaluation annuelle de la performance via des entretiens individuels constituant une occasion d'échange entre les collaborateurs et leur manager. En 2013, le système de rémunération et le mode de détermination des bonus ont été revus de manière à pouvoir accroître significativement la prime d'un collaborateur surperformant et réduire celle d'un collaborateur qui n'a pas atteint ses objectifs.

Source : Rapport d'activité de SAHAM Assurance 2014

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Travail à faire N°2 / (09.75 pts)

N°	Questions	Barème
1	a) Montrer l'utilité de la communication interne chez AXA Assurance Maroc ; b) Citer deux moyens de communication interne.	0.50 pt 0.50 pt
2	a) Relever trois moyens de recrutement utilisés par AXA Assurance Maroc ; b) Repérer les principales étapes du processus de recrutement chez AXA Assurance Maroc ; c) Reproduire et compléter pour AXA Assurance Maroc le tableau ci-dessous : | | Rôle | | Analyse du CV | | | Entretien d'embauche | |	0.50 pt 1 pt 1 pt
3	a) Justifier qu'AXA Assurance Maroc opte pour deux modes de recrutement ; b) Rappeler un avantage pour chaque mode recrutement.	1 pt 0.50 pt
4	a) Déterminer deux objectifs de la formation continue chez SAHAM Assurance ; b) Reproduire et compléter le tableau ci-dessous : | Mode de réalisation de la formation continue chez SAHAM Assurance | Illustration | | Interne | | | Externe | |	0.50 pt 1 pt
5	a) Indiquer deux éléments du plan de formation de SAHAM Assurance ; b) Ressortir deux actions de réalisation de la formation continue assurée par SAHAM Assurance.	0.50 pt 0.50 pt
6	a) Relever l'outil de gestion de carrière chez SAHAM Assurance ; b) Préciser l'utilité de cet outil pour SAHAM Assurance.	0.25 pt 0.50 pt
7	a) Identifier la forme de rémunération adoptée par SAHAM Assurance ; b) Montrer l'intérêt de cette forme de rémunération pour : ▪ Le collaborateur ; ▪ SAHAM Assurance.	0.50 pt 1 pt

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

A compléter et à rendre avec la copie

Annexe 1 : Diagnostic stratégique de « SAHAM ASSURRANCE »

Eléments	Diagnostic Interne		Diagnostic Externe	
	Force (X)	Faiblesse (X)	Opportunité (X)	Menace (X)
Position de leader sur la branche Automobile transport et Accident corporels.				
Large couverture géographique avec le premier réseau exclusif au Maroc.				
Le marché africain de l'assurance est un marché porteur.				

Annexe 2 : Internationalisation et croissance des compagnies d'assurance

Compagnie d'assurance	Stratégie d'Internationalisation		Mode de croissance(*)	
	Modalité	Illustration	Interne (X)	Externe (X)
Saham Assurance	…… ……	…… ……		
Wafa Assurance	…… ……	…… ……		
RMA Watanya	…… ……	…… ……		

(*) Répondre en mettant une croix dans la case correspondante à chaque proposition.

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع