

Code épreuve :

Nombre de pages : 12

Session : 2024

Épreuve de : Management et sciences de gestion INSEEC GE.

Consignes

- Remplir soigneusement l'en-tête de chaque feuille avant de commencer à composer
- Rédiger avec un stylo non effaçable bleu ou noir
- Ne rien écrire dans les marges (gauche et droite)
- Numéroté chaque page (cadre en bas à droite)
- Placer les feuilles A3 ouvertes, dans le même sens et dans l'ordre

barre 1 :

1.1) Le parc zoologique d'Amnéville est aujourd'hui spécialisé dans la gestion de jardins botaniques, zoologiques et s'occupe également de réserves naturelles. Le parc a aujourd'hui diversifié son offre en s'adressant aux particuliers (B to C) tout comme aux professionnels (B to B). Après divers changements opérés au niveau organisationnel, l'entreprise souhaite analyser, vérifier la viabilité de son modèle économique.

Il convient tout d'abord tout d'abord de définir le notion de business model, modèle d'affaire ou encore de ~~business~~ modèle économique. Le dernier va définir de manière précise comment une entreprise va gagner de l'argent (ou ce que l'entreprise va vendre ses produits, pour quels clients par quels moyens et pour quels bénéfices). Il existe différents moyens d'analyser un business model une des analyses les plus connues reste le business model canvas (modèle à 9 blocs).

Business Model Canvas (Modèle à 9 blocs)

Pontonnaires clés	Ressources clés	Offre	Relation client	Structure des coûts
Activités clés			canaux de distribution	
Structure des coûts			sources de revenus	

NE RIEN ÉCRIRE DANS CE CADRE

Analyses détaillées des caractéristiques du modèle économique de Zoo comme demandé.

Éléments caractéristiques

Analyse, mise en cohérence avec le zoo d'Amnéville des différents caractéristiques

Les porteurs clés

- Les porteurs clés de l'organisation sont notamment les fournisseurs
- Association avec une enseigne BFD

Les ressources clés

- Le parc dispose de différents jardins botaniques, zoologiques il s'occupe également de réserves naturelles
- L'ensemble des animaux appartient à l'EAZA
- Le zoo propose également des spectacles

Le processus de valeur

- Le parc propose aux clients la découverte de jardins botaniques, zoologiques. L'organisation à également a cœur de fidéliser, d'attirer de nouveaux clients à l'aide de ses spectacles.
- Le parc propose de multiples activités, il représente notamment le deuxième plus grande parc d'attractions d'Europe.

Le relation client

- La relation client est notamment un facteur clé de succès pour tout entreprise. En l'occurrence le zoo d'Amnéville a mis en place une relation client basée notamment sur les réseaux sociaux avec la création d'un compte Instagram avec 10,1k abonnés et Facebook en cumulant 128 248 personnes qui "aiment ça",

<u>Suite relations client.</u>	<p>[...] Suivant le zoo sur Facebook, l'opinion.</p> <p>Les comptes permettent la possibilité de donner, de récolter l'avis, le ressenti des clients et de communiquer de façon globale sur le zoo.</p> <p>Le zoo dispose également d'un site web et communique à travers de médias.</p>
<u>Structure de coût.</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dette à rembourser qui s'élève aujourd'hui à 14 millions d'euros.</li> <li>- Les pikes énergétiques en hausse qui sont notamment causées par l'inflation et la montée des prix de l'énergie. (100 000 euros auparavant, 12 millions d'euros aujourd'hui).</li> <li>- Le principal poste de dépenses est celui notamment du personnel (personnel permanent à l'année, les saisonniers). On compte également en dépenses principal: les soins et l'alimentation destinée aux animaux.</li> </ul>
<u>Sources de revenus.</u>	<p>Les sources de revenus émanent principalement: des particuliers (376 000 visiteurs en 2022 (BtoC) et des professionnels (BtoB) avec notamment la forte présence des groupes (ZS), des CA BtoB et des scolaires (47%), de CA BtoB.</p>

Conclusion générale: Le business model du zoo d'Amnéville semble en adéquation avec les nécessités du marché, les attentes du marché. Il convient pour le zoo de maintenir les facteurs essentiels à son succès pour ne pas se laisser concurrencer.

1.2) Rappelons tout d'abord le notion de facteurs clés de succès (FCS). Les FCS sont l'ensemble des éléments, de ce que l'entreprise possède qui permettent d'assurer sa pérennité et sa viabilité. (ex: un avantage sur un concurrent, l'entreprise a un meilleur positionnement géographique que son concurrent, ...)

En l'occurrence, le zoo d'Amnéville dispose de différents facteurs clés de succès lui permettant de pérenniser son activité.

## facteurs clés de succès du zoo d'Amnéville.

- Les investissements de Prudencia Capital permettent une activité plus sereine, permettant de faire face aux mutations de l'environnement.
- Désaisonnaliser le zoo permet une meilleure attractivité et ce en toute saison.
- L'activité B to B très important pour le financement de l'opération.
- Une offre adaptée à chaque groupe de consommateurs.
- Un prix moyen en constante baisse → l'avantage des consommateurs.
- Des spectacles renouvelés constamment comme le nouvel espace « Extended reality World ».
- Le zoo représente la plus grande biodiversité de France.
- Le parc se trouve dans le top 3 des sites préférés des Français.
- Une présence forte comme écueil précédemment sur les réseaux sociaux tel que Facebook, Instagram.

Conclusion générale : Les facteurs clés de succès cités ci-dessus constituent un moyen efficace pour le zoo d'Amnéville de maximiser son activité. L'entreprise peut en effet se baser sur ses forces pour mieux les développer, en tirer profit au mieux.

Code épreuve :

Nombre de pages : 12

Session : 2024

Épreuve de : Management et sciences de gest. en INSEEC GE.

## Consignes

- Remplir soigneusement l'en-tête de chaque feuille avant de commencer à composer
- Rédiger avec un stylo non effaçable bleu ou noir
- Ne rien écrire dans les marges (gauche et droite)
- Numéroté chaque page (cadre en bas à droite)
- Placer les feuilles A3 ouvertes, dans le même sens et dans l'ordre

1.3) Le logiciel de gestion intégré (PGI) également appelée ERP permet un suivi de l'ensemble des activités d'une organisation (ex: la mise en place d'un PGI/ERP peut être utile à la gestion des stocks dans une entreprise dont les activités sont d'ordre logistique).

Le système d'information (SI) selon Robert Reix peut être défini comme un ensemble d'activités, de moyens assurés par une coordination pour l'organisation.

En l'occurrence, la mise en place d'un logiciel de gestion intégré devrait permettre au zoo d'Annemasse d'améliorer son système d'information et ceci notamment dans la production des quantités massives de silou fonctionnel. Analysés désormais cela, la mise en place d'un PGI permettrait notamment de réduire les coûts liés aux matières premières et approvisionnement (1261 722 euros) et la gestion des marchandises (1 304 619 euros). En automatisant et en coordonnant les stocks ; la gestion de l'approvisionnement. En effet, la mise en place d'un PGI permet notamment "d'automatiser" une coordination entre les différents services de l'entreprise et une simplification dans les démarches menées pour l'organisation (en amont comme en aval).

Conclusion générale: La mise en place d'un logiciel de gestion intégré (PGI) permettra bel et bien d'améliorer le système d'information de par notamment d'une meilleure coordination

entre les différents services de l'organisation.

1.4) Bilan fonctionnel des Zae d'Ammerlè pour l'année 2023:

Actif	Passif
Actif Immobilisé:	Comptes propres
<u>116 385 382</u>	<u>117 319 292</u>
Actif circulant:	Passif circulant
<u>3 254 682</u>	<u>2 275 372</u>
Disponibilités	Comptes courants
<u>2 338 620</u>	<u>2 184 030</u>

Total : 121 778 694 = 121 778 694

FRNG : 117 319 292 - 116 385 392 = 933 900

BFR : 3 054 682 - 2 275 372 = 779 310

TN : 933 900 - 779 310 = 154 590

Vérification TN : 2 338 620 - 2 184 030 = 154 590

Évolutions entre 2019 et 2023.

Indicateurs financiers 2023.	FRNG : 933 900	- + 54,79% pour le FRNG.
	BFR : 779 310	- + 36,11% pour le BFR.
	TN : 154 590	- + 81,71% pour le TN.

Conclusion générale : Le bilan financier traduit les évolutions stratégiques de l'entreprise notamment en terme d'attractivité et d'investissement réalisés sur le fonds d'investissement Prudentia Capita. L'organisation a également

meins de dettes notamment recente grace aux rochots de l'organisation et a une meilleure performance globale.

## Boxier 2:

2.1) Afin de renforcer, cette dynamique, l'investissement pour un spectacle a été reduit et une reflexion se poursuit sur l'idee de reduire ses tarifs de 5€.  
L'entreprise s'interroge sur la pertinence de ce choix.

Analysons alors la pertinence de reduire les tarifs de 5 euros.

Si l'entreprise ne modifie pas ses tarifs (+/- 0 euros)  
La demande sera 203 051.

A contrario si l'organisation modifie ses tarifs à la baisse (- 5 euros) alors la demande sera de 215 000.

Cela représente une évolution de 5,88% supplémentaire en terme de demande.

D'un point de vue financier : chiffre d'affaire réelisé selon les entrées en 2023

	+0€	-5€	Pour 2024 (-5€)
Pour 2023: (+0€)	$203051 \times 28,40$ $= 5766648,4€$	$215000 \times 23,90$ $= 5031000$	

soit une évolution de -12,75%.

Conclusion générale: La réduction de volume n'est pas intéressante étant donné la baisse du chiffre d'affaire de 735648,4 soit -12,75%. La baisse des entrées amène à conclure que le choix de baisser le prix de cinq euros n'est pas pertinent pour la Zone d'Amnéville.

2.31. La politique de communication peut être définie de la manière suivante : il s'agit de l'ensemble des mesures prises par l'organisation lui permettant de faire connaître ses activités (ex : une entreprise utilisant un des sept médias traditionnels pour se faire connaître). On distingue alors communication interne et communication externe.

En l'occurrence pour accompagner son développement, la communication externe prend diverses formes pour le zoo d'Armenville comme la publicité télévisuelle, la participation à des supports médiatiques massifs (publicité, radio, presse quotidienne, journaux s'adressant à un public plus jeune comme Okaidi, j'aime lire en adéquation avec la cible de l'organisation destinée aux familles comprenant deux enfants âgés de 5 à 12 ans). A ces actions s'ajoutent également le mailing, espace dédié sur le site web destinés aux professionnels. Le zoo a également la volonté d'améliorer l'expérience client de manière globale en améliorant le site web notamment et en proposant un espace « médiation de la visite » permettant en amont aux clients de préparer la visite au zoo.

Conclusion générale : la politique de communication initiée par l'entreprise (communication externe) est bel et bien en cohérence avec les clients notamment de l'organisation. L'entreprise communique au travers majoritairement de supports médiatiques massifs s'adressant à un public large et également aux enfants au travers de la présence du zoo d'Armenville au travers de publicités dans des magazines destinés aux enfants (B to C). L'organisation est également, bel et bien même pour sa deuxième cible principale au travers de la communication externe : les professionnels (B to B), la politique de communication est bel et bien en cohérence avec les besoins, les attentes de l'organisation. L'entreprise est également présente sur le réseau social lui permettant d'étendre sa relation client.



Code épreuve :

Nombre de pages : 12

Session : 2021

Épreuve de : Management et sciences de gestion INSEE GE.

## Consignes

- Remplir soigneusement l'en-tête de chaque feuille avant de commencer à composer
- Rédiger avec un stylo non effaçable bleu ou noir
- Ne rien écrire dans les marges (gauche et droite)
- Numéroté chaque page (cadre en bas à droite)
- Placer les feuilles A3 ouvertes, dans le même sens et dans l'ordre

2.3) /

2.4) <sup>et environnementale</sup> La Responsabilité sociale des entreprises (RSE) sont l'ensemble des décisions prises en faveur de l'environnement, de l'écologie, de l'égalité, de responsabilité. Une politique RSE est donc en lien avec ces finalités environnementale, sociales, sociétales d'une organisation. En l'occurrence, le jeu d'Amnéville a "créé", développé une campagne promotionnelle en lien avec la RSE. Soucieux de renforcer une image RSE, le jeu d'Amnéville souhaite expérimenter l'association avec une entreprise B2B. Cette campagne promotionnelle repose, à l'utilisation d'un concept offrant la possibilité de participer à un tirage au sort, pour gagner 3 séjours tout compris dans une ville en Europe s'effectuant uniquement en train (objectif RSE). Le but étant pour le jeu d'attirer 200 familles de 4 personnes soit 800 personnes par trimestre.

Conclusion générale : Influence à différents niveaux pour cette campagne.

<u>Impacts financiers</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 200 familles supplémentaires de 4 personnes soit 100000 euros de CA supplémentaires.</li> <li>- 210 000 euros de dépenses individuelles.</li> </ul>
<u>Impacts environnementaux</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement de la demande RSE des jeux d'Amnéville.</li> <li>- Voyage effectué complètement en train.</li> </ul>

<u>Impacts</u> <u>Sociétaux</u>	- Favoriser l'égalité, garantir de bonnes conditions de travail, favoriser la diversité.
------------------------------------	--

Boisier 3:

3.1) A la création de nos entreprises les décisions étaient prises par son fondateur et ensuite transmises aux différents managers (communication descendante). L'évolution du zoo a rendu indispensable un changement approfondi des méthodes de management. Aujourd'hui le management est plus collaboratif, la transparence est plus grande, les échanges sont désormais plus spontanés, naturels (communication horizontale, verticale). Cette nouvelle organisation a permis aux salariés d'être plus motivés de manière globale et d'améliorer de manière exponentielle leur productivité. Un autre exemple vient témoigner de la dynamique in et celui de l'engagement du zoo vis à vis des salariés.

Conclusion générale: L'évolution des mécanismes de coordination de nos entreprises ont permis aux salariés d'être plus productifs dans leurs différentes tâches de travail et de contribuer à la performance de l'entreprise. Ce changement facilite les salariés améliorant de ce fait le manque d'employés.

3.2) Le ST au service des RH (SIRRH) permet de simplifier la gestion des processus RH et améliorer l'expérience collaborative. Parce que le ST devient un outil incontournable au service de RH il faut que celui-ci intègre l'ensemble des besoins de chaque salarié (simplification de la gestion),

une bonne communication avec les salariés doit être opérée, une simplification de la gestion des compétences des différents collaborateurs, et la vie au travail allient bien être et performances de l'organisation avec notamment une meilleure communication notamment au niveau des retours émanant des salariés (feedback).  
L'ensemble du SI doit être donc mis au service de la gestion des ressources humaines.

3.3) Conclusions clés sur le fait que le management non objectif peut bel et bien contribuer à l'omnipotence de la performance des zones d'Amérique. Peter Drucker (1943) dans son livre celui-ci milite pour une plus grande décentralisation opérationnelle et d'une petite division pour que les salariés disposent d'une plus grande autonomie dans leur tâche de travail. Il convient plutôt selon Peter Drucker de fixer les tâches à atteindre avec les salariés plutôt que de leur imposer leurs missions. En effet, cela permettrait aux différentes entités des zones d'Amérique : de définir le mission de l'organisation, de fixer des objectifs clairs aux collaborateurs, organiser le travail pour augmenter d'un maximum la qualité de vie au travail et les conditions de travail, évaluer les équipes, en évoluer. Ce fut le DPO, manque une différenciation avec un mode plus automatisé du travail comme le fordisme (ford T) par exemple. Le zone de l'Amérique attribuer des objectifs à l'entière de ses collaborateurs leur permettant d'être plus efficace dans leur tâches de travail notamment. Ces objectifs doivent bien sûr être en cohérence de la avec la stratégie de l'organisation.

Conclusion générale : En l'occurrence le management non objectif permet de contribuer à la performance des zones d'Amérique car en orientant en

solonit) et aqumastien uera sa productivite endem  
à la roust.