

Management de proximité

Unité d'Enseignement : UE5

Année universitaire 2013-2014

Examen 1ere session : le 03 février 2014

Responsable : Françoise ODAU

Durée : 2 heures

Aucun document ni matériel autorisé.

Les téléphones mobiles et autres équipements communicants doivent être éteints et rangés dans les sacs pendant toute la durée de l'épreuve.

Sujet de 3 pages, celle-ci comprise.

Vérifiez que vous disposez bien de la totalité des pages du sujet en début d'épreuve et signalez tout problème de reprographie le cas échéant.

Sujet :

Vous êtes l'adjoint du directeur d'un cabinet d'expertise automobile, implanté à Haguenau, et dont l'activité s'étend sur tout le nord du département du Bas Rhin.

Le cabinet travaille aujourd'hui avec 12 compagnies d'assurances. Une rude tâche dans la mesure où chaque compagnie impose des procédures de travail particulières. 8 d'entre elles fonctionnent selon des protocoles totalement informatisés, les 4 autres demandent encore des traitements plus ou moins manuels des dossiers.

L'équipe est constituée de 10 personnes en sus du dirigeant – 5 assistantes (dont 2 à mi-temps), 4 experts et vous-mêmes qui coordonnez l'ensemble. Les assistantes sont très expérimentées et polyvalentes, tandis que les experts ont tous un minimum de 10 ans d'expérience.

Le directeur a compris que pour conserver la confiance des compagnies d'assurances, il devrait élargir son territoire d'intervention.

Début janvier 2014, Il vient donc d'acquérir de nouveaux locaux au sud de Strasbourg afin de pouvoir étendre son activité sur le sud du département (de Strasbourg jusqu'à Sélestat).

Il souhaite que cette nouvelle agence soit pleinement opérationnelle le 1 mars 2014. Il a d'ores et déjà prévu d'embaucher, début février 2014, 4 personnes pour la nouvelle agence (2 assistant(e)s + 2 experts). Les 2 futur(e)s assistant(e)s sont issu(e)s du monde de l'assurance, mais n'ont pas d'expérience en expertise auto. L'un des 2 nouveaux experts n'a pas encore d'expérience du terrain...

Il est prévu que, dans un premier temps (6 mois maximum), le traitement des dossiers issus de l'agence de Strasbourg transite par Haguenau pour contrôle avant d'être transmis aux compagnies. Après cette date l'agence doit être autonome et respecter le standard de traitement moyen/dossier de Haguenau – soit 21 minutes/dossier.

Le directeur vous propose de prendre la direction de cette nouvelle agence. Il vous demande donc :

Travail à faire :

A - De lui fournir un programme d'action pour les deux mois à venir (janvier et février) afin d'organiser le démarrage de la nouvelle agence.

B- Vous allez avoir besoin de toute l'équipe de Haguenau :

- pour former les nouveaux arrivants, notamment les assistant(e)s
- pour intégrer au travail habituel le contrôle des dossiers issus de la nouvelle agence (prévision de 20 dossiers en moyenne par mois)

Indiquez comment vous allez organiser le travail de chacun dans l'agence de Haguenau (organisation des tâches, distribution des rôles, désignation de personnes relais) pour absorber cette charge

supplémentaire sans perturber les résultats de l'entreprise, sachant que le début d'année est toujours une période chargée (les intempéries).

C- Vous devez organiser une réunion d'information pour l'équipe de Haguenau, notamment pour leur distribuer les rôles. Vous savez que la charge de travail de l'équipe est déjà forte.

- a. Précisez les objectifs de cette réunion d'information et proposez un ordre du jour.
- b. Indiquez comment vous allez les convaincre et les motiver pour participer avec vous à cette nouvelle aventure.

D- Cette réorganisation fait émerger un conflit entre deux assistantes relativement au choix des personnes désignées pour former les nouveaux arrivants.

Indiquez par quel processus vous allez arbitrer ce différent.