

Royaume du Maroc

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la
Promotion du Travail

Manuel de Travaux Pratiques

Environnement d'Entreprise



DRIF CDC TERTIAIRE

Sommaire

Partie I : Concept d'entreprise	2
Correction partie I : Concept d'entreprise.....	6
Partie II : Classification d'entreprise	9
Correction partie II : Classification d'entreprise.....	13
Partie III : Flux économiques.....	16
Correction partie III : Flux économiques.....	17
Partie IV : Structure d'entreprise	18
Correction partie IV : Classification d'entreprise.....	20
Partie V : Système d'information et prise de décision dans l'entreprise....	22
Correction partie V Système d'information et prise de décision dans l'entreprise	24
Partie VI : Fonctions de l'entreprise.....	26
Correction partie VI : Fonction de l'entreprise	29
Partie VII : Environnement de l'entreprise	31
Correction partie VII : Environnement de l'entreprise.....	33
Partie VIII : Documents commerciaux au centre de l'activité de l'entreprise....	35
Correction Partie VIII : Documents commerciaux au centre de l'activité de l'entreprise	36
Partie IX : Documents commerciaux	38
Correction Partie IX : Documents commerciaux.....	42

PARTIE I : Concept de l'entreprise

**Objectifs ciblés : Maitriser la définition et concept entreprise
Faire la différence entre Bien et service
Connaitre les principaux partenaires de l'entreprise**

Exercice 1

1. Complétez les définitions suivantes :

L'entreprise est

-est une organisation productive
- L'entreprise utilise et
- L'entreprise vend

2. Le nom de l'entreprise peut désigner :

- une personne morale : vrai Faux
- Une personne de profession libérale ex avocat : vrai Faux
- une personne physique : vrai Faux
- une société de personnes : vrai Faux
- une association : vrai Faux

3. Quels sont les moyens dont dispose l'entreprise pour fonctionner ?

4. Quel est le rôle économique de l'entreprise

5. Qu'est-ce qu'un ménage ?

Exercice 2

1. En vous aidant du cours, reclassez les entreprises dans les colonnes « biens » ou « services » qui correspondent.

- St HAJJ KADOUR Menuiserie, Bois
- Groupe Abroun
- Une boulangerie
- ONE distribution d'eau

- Happy Day, agence de publicité
- FORCLUM INFRA NORD, BTP
- Une banque
- LYALIST,
- MARWA
- KOUTOUBIA
- SMSM, maintenance industrielle à Casablanca
- La Sole Meunière, hôtel restaurant de Calais

SERVICES	BIENS

2. Complétez le tableau suivant :

<i>Partenaires ou agent</i>	<i>Définition</i>
Salarié	
Banque	
	Finance l'entreprise, il apporte le capital et reçoit des dividendes
Administration	
	Achète les biens et service que l'entreprise produit
Fournisseur	

Exercice 3

Mohamed Adam est un marocain résident à l'étranger, plus spécifiquement en France où il a bâti une entreprise de commercialisation des matériaux de construction

Complétez les différentes légendes

Fournisseurs -sous-traitants ; employés ; Etat ; Client ; Actionnaires ; Entrepreneur

Indiquez sur les flèches, en vous aidant du texte :

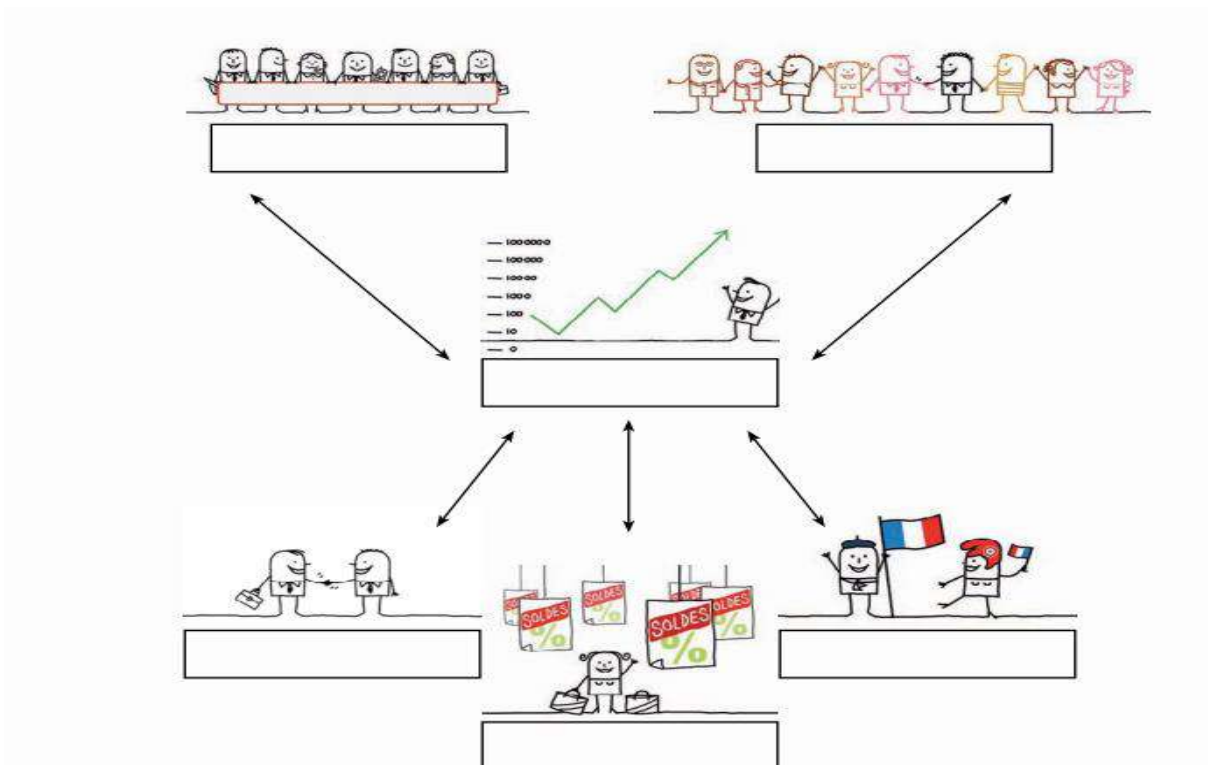
Que donne Mohamed Adam à ses employés, quelle est la contrepartie ?

Que donne Mohamed Adam à ses fournisseurs ou sous-traitants ? Quelle est la contrepartie ?

Que donne Mohamed Adam à l'Etat ? Que reçoit-il en échange ?

Que donnent les actionnaires à Mohamed Adam, quelle est leur contrepartie ?

Que donne Mohamed Adam à ses clients, quelle est la contrepartie ?



Exercice 4

1. Quelles sont les caractéristiques du système-entreprise ?
2. Quels sont les principaux sous-systèmes qui existent dans l'entreprise ?
3. Donnez la définition à la notion de finalité
4. En quoi consistent les finalités humaines et sociétales ?

CORRECTION PARTIE I

Exercice 1

1.

- Est une unité de production de biens et de services destinés à être vendus sur un marché, afin de créer un bénéfice ou un profit, pour satisfaire les besoins des consommateurs (clients).
- Est un groupement humain hiérarchisé qui met en œuvre des moyens intellectuels, physiques et financiers pour produire, former et distribuer les richesses pour réaliser un profit.
- L'entreprise est une organisation productive
- L'entreprise utilise et combine des facteurs de production
- L'entreprise vend les produits qu'elle fabrique sur un marché.

2. Vrai, faux, vrai, vrai, faux

3. le capital financier, matières premières ou marchandises, capital humain : salariés qui travaillent, le lieu de travail...

4. ▶ la création de richesse à travers la production de biens et de services
▶ la répartition de ces richesses à travers le partage de la valeur ajoutée
▶ l'innovation

5. Un ménage est constitué par tout individu ou groupe d'individus vivant dans un logement séparé ou indépendant qui fournissent des facteurs de production aux autres agents : travaux et capitaux, ils utilisent les revenus que leur procurent ces facteurs pour la consommation.

Exercice 2

1.

- **Bien** : St HAJJ KADOUR Menuiserie Bois, Une boulangerie, KOUTOUBIA, MARWA, LYALIST, Groupe Abroun
- **Service** : La Sole Meunière, hôtel restaurant de Calais, ONE : distribution d'eau, Happy Day, agence de publicité, FORCLUM INFRA NORD BTP, SMSM, maintenance industrielle à Casablanca, Une banque

2.

Salarié	fournit un travail, crée de la richesse
Banque	finance les projets de l'entreprise
Actionnaire	Finance l'entreprise, il apporte le capital et reçoit des dividendes
Administration	fournit des services (routes, justice, école...)
Client	Achète les biens et service que l'entreprise produit
Fournisseur	l'entreprise lui achète des biens (marchandises, matières premières), des biens durables (investissements), des services

Exercice 4

1.

- **L'entreprise est un système organisé**

Une unité structurée, constituée d'organes hiérarchisés et spécialisés, et d'un ensemble de liaisons les reliant

- *Les organes* : (des organes permanents, des organes non permanents, des organes réglementaires)
- *Les liaisons* : *hiérarchiques, fonctionnels, de conseils*

- **L'entreprise un système socioéconomique:**

- Une structure constituée d'éléments matériels, incorporels, financiers et humains
- Des relations entre ces éléments qui s'opèrent par la circulation dans l'entreprise des flux physiques, des flux financiers et des flux d'information

- **l'entreprise un système ouvert** : l'entreprise est influencée par son environnement dans le même temps, elle exerce une influence sur son environnement
- **l'entreprise constitue un système finalisé** : L'entreprise est un système finalisé car elle a été créée en vue de réaliser une finalité

2. les sous-systèmes d'information ; les sous-systèmes de décision, les sous-systèmes Opérationnels.

3. La finalité ou la mission, de l'entreprise désigne sa raison d'être.

4. *finalités humaines* : Elles concernent aussi bien les ambitions des dirigeants (prestige par exemple) que l'épanouissement du personnel : bonnes conditions de travail, bien-être des salariés. *Finalités sociétales* : constitue la mise en pratique du développement durable à l'échelle de l'entreprise.

PARTIE II : Classification de l'entreprise

**Objectifs ciblés: Savoir classer les entreprises selon les différents critères
Distinguer les secteurs d'activités qui existent**

Exercice 1

1. Selon combien de critères les entreprises sont classées ? citez-les
2. Donnez la définition des termes suivants :
 - *Les entreprises semi-publiques*
 - *les entreprises privées*
 - SA
 - *le Chiffre d'affaires*
 - *la Valeur ajoutée*
3. Choisissez la bonne réponse

1- Une Entreprise dont le capital appartient à la fois à l'Etat et au privé est une entreprise :

- Publique.
- Privée.
- Semi publique

2- Le secteur quaternaire regroupe :

- Des entreprises agricoles.
- Des entreprises industrielles.
- Des entreprises commerciales
- Des entreprises opérant dans le domaine des T.I.C.

3-La Valeur Ajoutée d'une entreprise s'obtient par la différence entre :

- Le chiffre d'affaires et la consommation intermédiaire.
- La production et la consommation intermédiaire
- Les stocks de produits finis et la consommation intermédiaire

4- La Société anonyme appartient aux :

- Sociétés de capitaux.
- Sociétés de personnes.

5- L'entreprise a des relations avec des partenaires. Elle est qualifiée de :

- Système autonome.
- Système ouvert.
- Système Finalisé.

4. En vous aidant du support cours, donnez la définition des secteurs primaire, secondaire et tertiaire ? A quelle catégorie appartient la production de services ?

Exercice 2



Créée à l'initiative de Marco et Nicolas Bassoli, la Sarl Bassoli est à la disposition des particuliers, entreprises et collectivités pour effectuer divers travaux liés au BTP. Au sein de l'entreprise, les deux frères, qui ont acquis leur savoir-faire en travaillant dans des entreprises reconnues de la région, ont leurs spécialités : la peinture pour Nicolas et le sciage, carottage et renforcement de structures béton pour Marco.

Tirez du texte :

- Le nom de la société
- Sa forme juridique
- Le nombre d'associés
- Le secteur, et l'activité

Exercice 3

Exploitation de tableaux de chiffres

Exploitez les tableaux suivants à partir des questions ci-dessous.

1. Quels sont les principaux secteurs présents dans les deux classements ?
2. Quelles entreprises sont présentes dans les deux classements ?
3. Comment le critère retenu influence-t-il le classement des entreprises ?

Les 10 premières entreprises françaises suivant leur effectif

Rang	Société	Secteur	Effectif
1	CARREFOUR	Hypermarchés	325 575
2	LA POSTE	Services	302 221
3	VIVENDI UNIVERSAL	Services	290 000
4	SODEXHO ALLIANCE	Hôtellerie	286 000
5	SNCF	Transports	216 605
6	VIVENDI ENVIRONNEMENT	Services	215 376
7	FRANCE TELECOM	Télécoms	188 866
8	SUEZ	Services	180 000
9	PSA PEUGEOT CITROEN	Automobiles	172 500
10	SAINT-GOBAIN	Matériaux de construction	168 174

Les 10 premières entreprises françaises suivant leur chiffre d'affaires

Rang	Société	Secteur	Chiffre d'affaires (en milliers d'euros)
1	TOTALFINAELF	Pétrole	114 557 000
2	AXA	Assurances	79 971 000
3	CARREFOUR	Hypermarchés	64 802 000
4	PSA PEUGEOT CITROEN	Automobiles	44 181 000
5	VIVENDI UNIVERSAL	Services	41 797 600
6	RENAULT	Automobiles	40 175 000
7	SUEZ	Services	34 600 000
8	EDF	Energie	34 424 055
9	FRANCE TELECOM	Télécoms	33 674 000
10	GROUPEMENT DES MOUSQUETAIRES	Distribution	33 000 000

D'après L'expansion, N° 658-659, décembre 2001

Exercice 4

L'entreprise « **ASMAA production** » est une S.A de capital 1 000 000 DH qui fabrique des articles en cuir. Elle produit de grandes familles de produits : les chaussures et les sacs. Le directeur général affecte deux responsables pour chaque type de produit, appelés chef de produit. Pour chacun de ces chefs de produit, il y a un service technique qui emploie 500 personnes, un service commercial : 80 personnes, un service financier : 10 personnes, un service administratif : 10 personnes. Pour cette année, cette entreprise a vendu 15 000 000 DH pour les chaussures et 12 000 000 DH pour les Sacs.

Travail à faire :

- 1- Il s'agit de quel type d'entreprise, selon les critères : juridique, dimensionnel, sectoriel.
- 2- Quels sont les critères de base sur lesquels avez-vous appuyé votre réponse

Exercice 5

L'activité de la société est transport aérien et divers services Personnel : plus de 30000 salariés (dont 5500 navigants environ) Forme juridique : compagnie nationale depuis 1948 : l'Etat détient 98% des actions. Statut économique : société soumise aux lois de la concurrence. Le groupe vol Europe : six filiales et diverses participations. Création : née en 1933 : société d'économie mixte dès l'origine. Implantation réseau mondiale (plus de 70 pays desservis) ; siège social à Paris. Production : près de 10 millions de passagers transportés (étrangers pour moitié) et transport de Fer.

- 1- Définissez la taille de cette entreprise
- 2- quel est son secteur d'activité ?
- 3- quelle est son activité ?
- 4- A qui Vol Europe offre-t-elle ses services ?
- 5- Donnez des exemples pour chacun des cas
- 6- Enumérez quelques fournisseurs auxquels la société Vol Europe fait appel
- 7- par quels organismes la Sté passera-t-elle pour régler ses achats ?
- 8- comment la Société peut-elle se garantir des sinistres ?
- 9- listez les administrations avec lesquelles la Société a des contacts

CORRECTION PARTIE II

Exercice 1

1. Critère économique, critères juridique et critère dimensionnel
2. Définitions des termes suivants :
 - *Les entreprises semi-publiques* : leur capital est détenu totalement ou en partie par l'Etat ou les collectivités publiques.
 - *les entreprises privées* : Les entreprises individuelles : dans lesquelles un seul propriétaire assure la gestion et la direction et assume tous les risques financiers Les sociétés : d'un point de vue juridique, la société est un contrat liant deux ou plusieurs personnes en vue de mettre en commun leurs biens ou leurs travaux ou les deux au même temps afin de partager les bénéfices qui pourront en résulté
 - SA : doit comprendre plusieurs actionnaires (au moins 7 actionnaires) et qui est la forme juridique des grandes entreprises
 - *le Chiffre d'affaires* : Mesure la part de marché de l'entreprise.
 - *la Valeur ajoutée* : Mesure la richesse créée à l'intérieur de l'entreprise.
3.
 - 1 : semi publique
 - 2 : les entreprises opérant dans le secteur des TIC
 - 3 : le chiffre d'affaire et la consommation intermédiaire
 - 4 : société de capitaux
 - 5 : système ouvert
4.
 - **Le secteur primaire**: c'est l'exploitation du milieu naturel, et aboutissant à la mise à disposition de matières premières (agriculture, pêche, extraction minière)
 - **Le secteur secondaire**: La transformation des matières premières en biens de production ou en biens de consommation (industrie, BTP...)
 - **Le secteur tertiaire**: La production de services (commerces, banques, assurances, transport...)
 - **Le secteur quaternaire** : il concernerait les prestations intellectuelles (en général, cette appellation désigne les sociétés de conseil informatique).

Exercice 2

- Le nom de la société : BASSOLI
- Sa forme juridique : SARL
- Le nombre d'associés : 2 personnes
- Le secteur, et l'activité : la société offre des services de travaux divers en BTP, elle est active en secteur tertiaire

Exercice 3

1. Les principaux secteurs présents dans les deux classements sont : les services, l'automobile, la grande distribution et l'énergie. Ils représentent d'ailleurs, les quatre secteurs d'activité les plus importants de l'économie de la France.
2. Cinq entreprises sont présentes dans les deux classements : Carrefour, PSA Peugeot Citroën, Vivendi Universal, Suez et France Télécom.
3. La comparaison entre le classement des entreprises selon leur chiffre d'affaires et selon l'effectif montre d'importantes différences. Si quinze entreprises sont citées au total – dont seulement cinq dans les deux tableaux – aucune d'entre elles n'apparaît au même rang.

Il est possible d'en déduire que le choix d'un critère influence profondément le classement proposé. Il est bien difficile d'établir un classement objectif des entreprises sauf à combiner plusieurs critères.

Exercice 3

- 1- C'est une Société Anonyme, Grande société, secteur secondaire
- 2- L'effectif des employés, Le capital, type d'activité, Chiffre d'affaire

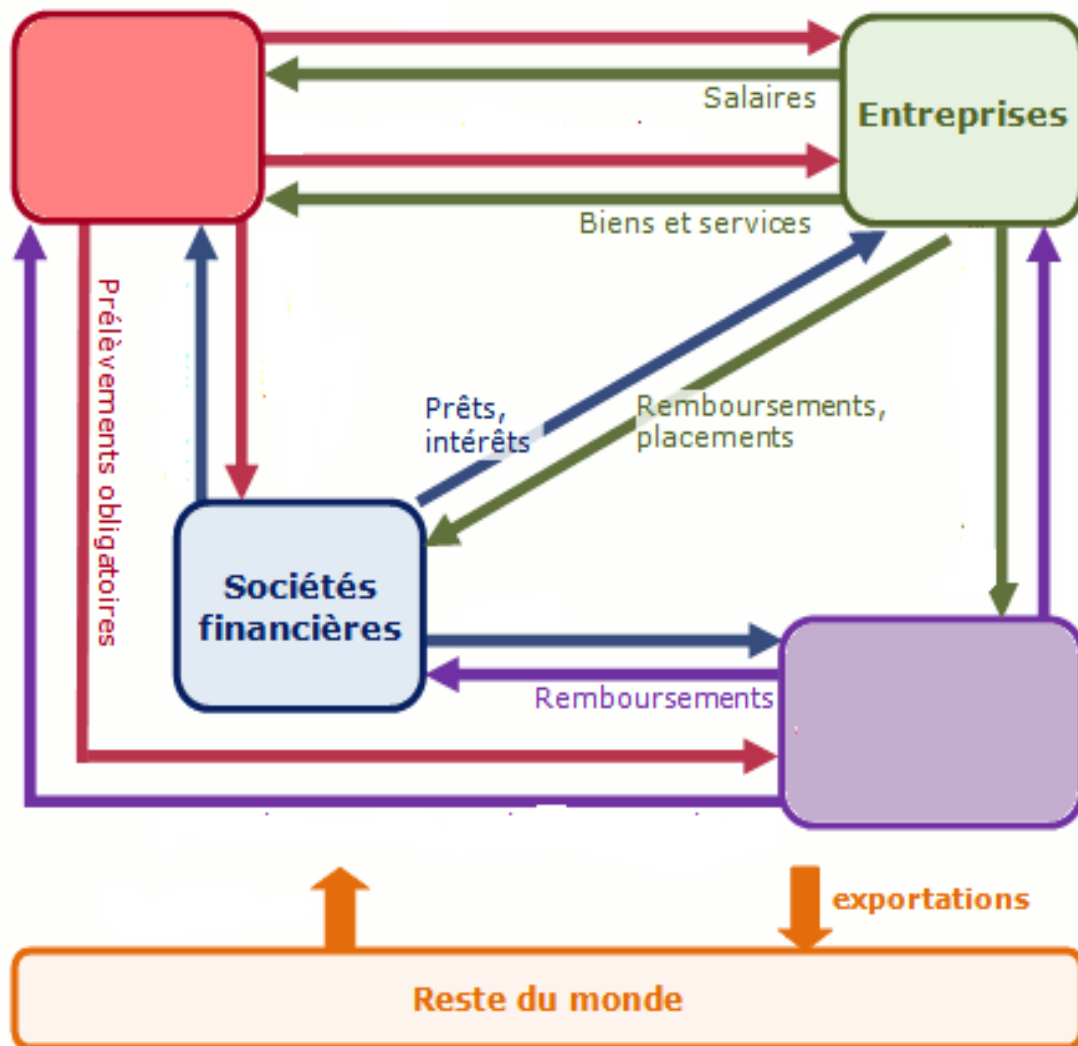
Exercice 4

- 1- Une grande entreprise
- 2- Secteur tertiaire
- 3- Transports aériens et divers services
- 4- Administrations, entreprises, particuliers
- 5- Particuliers : hommes d'affaires, vacanciers, Administrations : Colis postaux, transports
Entreprises : Transports de marchandises
- 6- Société de construction d'avions, de pétrole, de restauration, etc...
- 7- Tous les organismes bancaires, société de crédits, etc...
- 8- Il faut qu'elle s'assure auprès des organismes d'assurances
- 9- Ministère de transport, caisses de retraite, organismes fiscaux, les trésors publics, etc...

PARTIE III : FLUX ECONOMIQUES

Exercice 1

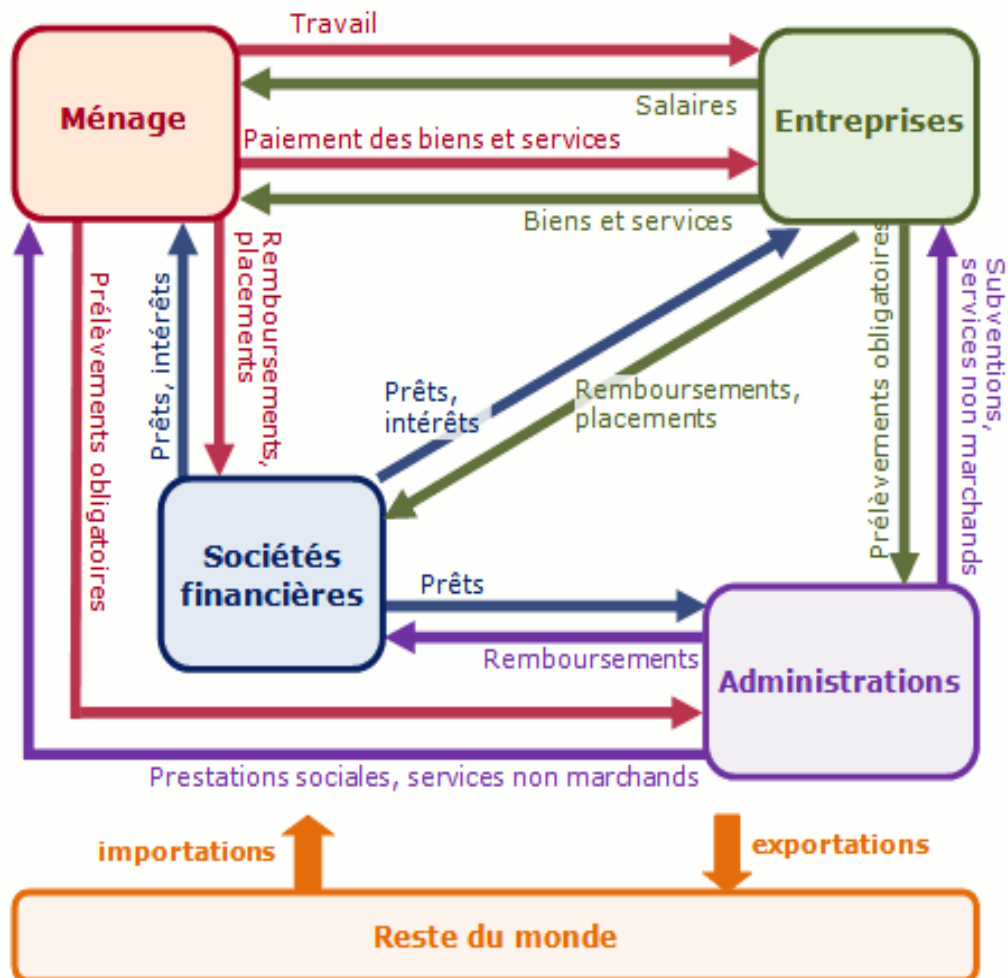
1. Insérez la légende sur le schéma ci-après
2. Listez les différents types de marchés de l'entreprise



Correction PARTIE III

Exercice 1

1.



2. Le marché des services et des biens, Le marché de production, Les marchés des capitaux, Les marchés des changes

PARTIE IV : Structures de l'entreprise

Exercice 1

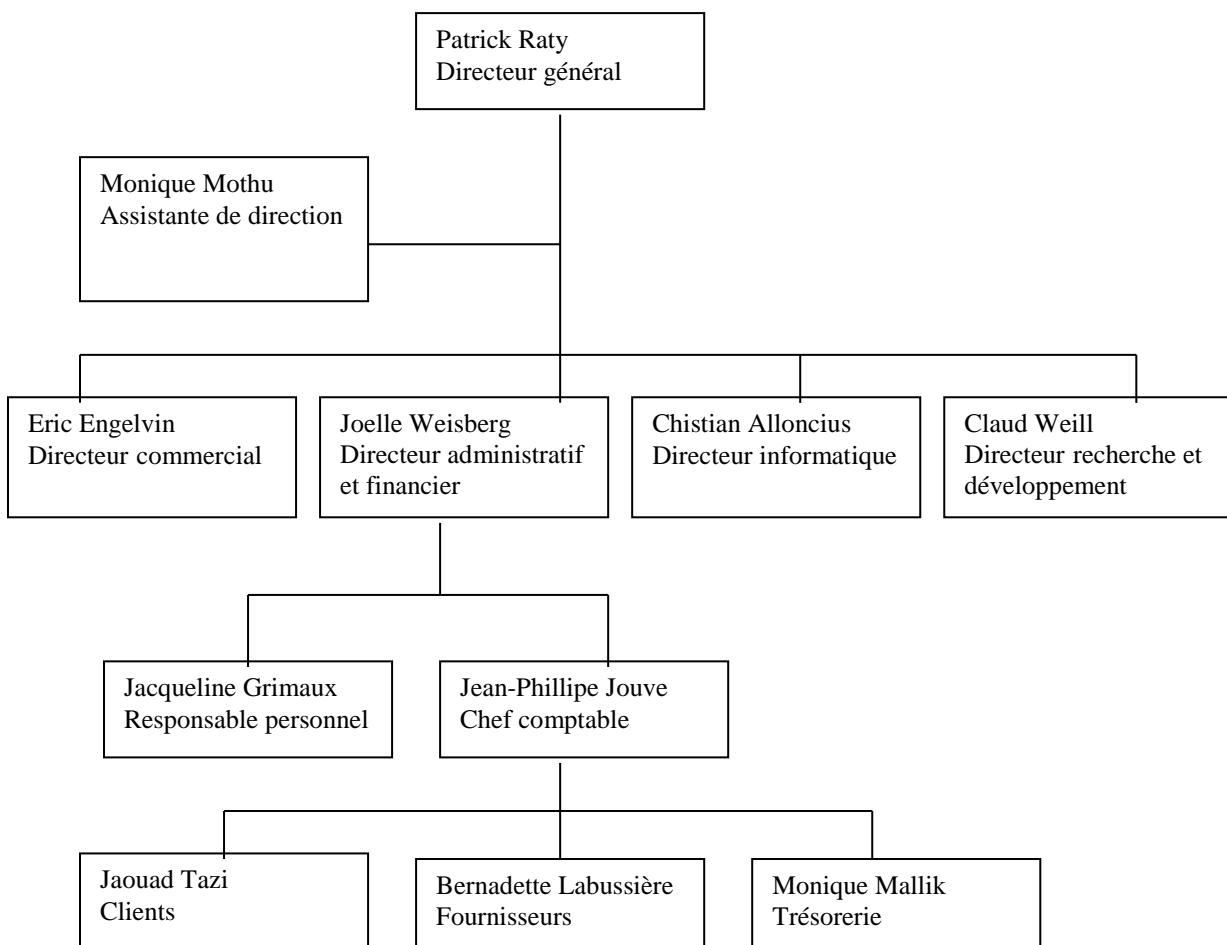
1. Quelles sont les principaux facteurs de choix d'une structure ?
2. Citez les principales structures que l'entreprise peut adopter

Exercice 2

A partir de l'organigramme, identifiez :

1. Le supérieur hiérarchique de C.Alloncius.
2. L'assistant de Patrick Raty.
3. Les subordonnés de Joëlle Weisberg.
4. Le rôle d'Eric Engelvin.
5. Le nombre de grandes fonctions de l'entreprise.
6. Le nombre de niveaux de responsabilité de cette entreprise.
7. Le type de structure auquel l'entreprise appartient.

Organigramme de Mercure GmbH



Exercice 3

L'entreprise (FES –VETEMENTS) décide d'étendre son activité à la fabrication de chemises. Pour ce faire, une unité de production a été créée au quartier industriel de SIDI BRAHIM. L'organisation de cette dernière a été établie comme suite :

- à la tête de cette unité est nommé un Sous-Directeur assisté par un état-major, comprenant un staff composé de quatre chefs de produits qui conseillent le sous-directeur et veillent à l'exécution de directives données ;

- par ailleurs, cette unité de production est subdivisée en quatre services, directement liés au sous-directeur :

- le service des études : composé d'un concepteur de produits et de deux subordonnés ;
- - le service des méthodes qui a pour tâche de définir la manière dont le produit sera fabriqué ;
- -le service d'ordonnancement et de lancement, responsable de la fixation des délais, qui déclenche les actions de la production et en suit le déroulement ;
- -le service de fabrication et de contrôle géré par un technicien supérieur, divisé en deux ateliers :

Un atelier de fabrication, coiffé par un chef d'atelier, aidé par deux subordonnés, comprenant 200 ouvriers ;

Un atelier de contrôle composé d'un chef d'atelier, d'un contremaître et de 10 ouvriers.

Travail à faire :

- 1- Etablir l'organigramme permettant de représenter la structure de cette unité de production.
- 2- De quel type de structure s'agit-il ?

CORRECTION PARTIE IV

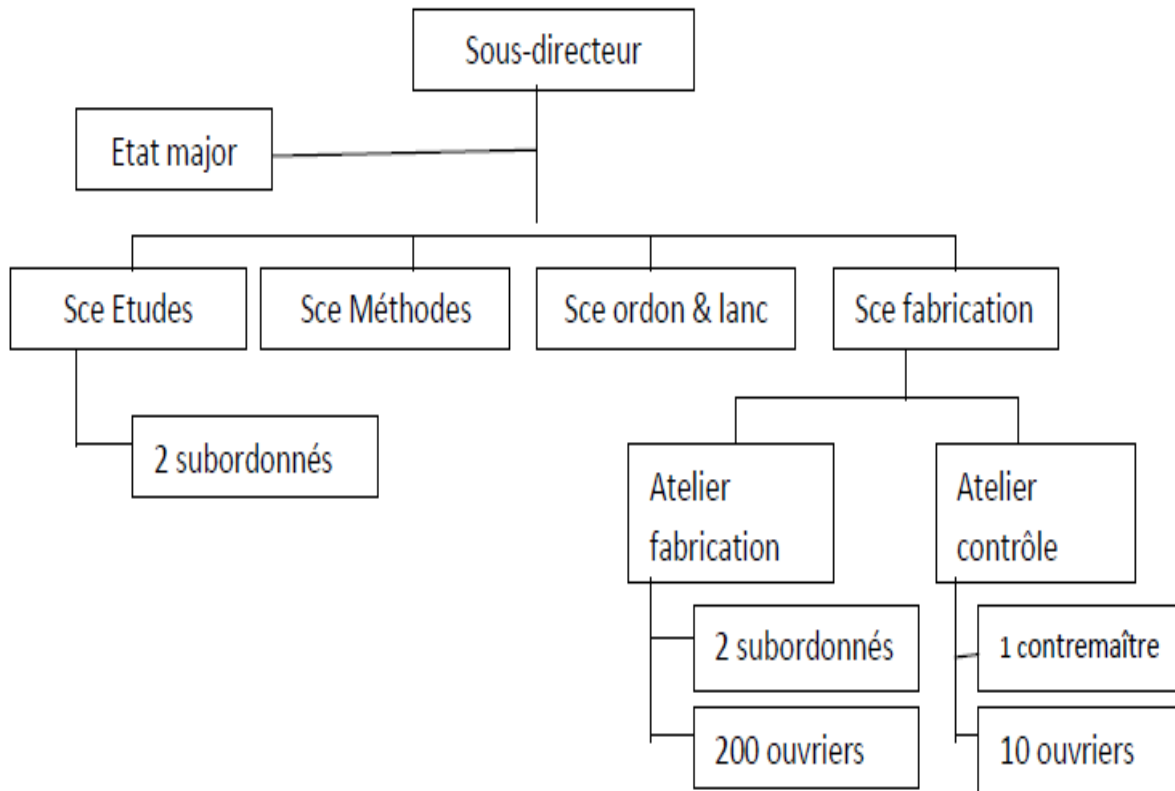
Exercice 1

1. La taille, La technologie et le profil des dirigeants
2. La structure Hiérarchique, La structure Fonctionnelle, la structure fonctionnelle avec relation hiérarchique : le Staff and Line, la Structure Matricielle,

Exercice 2

1. Le supérieur hiérarchique de C.Alloncius est le Directeur Général Patrick Raty.
2. L'assistante de Patrick Raty est Monique Mothu.
3. Joëlle Weisberg a deux subordonnés directs : Jacqueline Grimaux (Responsable personnel) et Jean-Phillipe Jouve (Chef comptable).
4. Eric Engelvin est le directeur commercial de l'entreprise. Il s'occupe donc de tout ce qui concerne les relations commerciales de l'entreprise avec ses clients.
5. L'entreprise est organisée autour de quatre grandes fonctions : commerciale, administrative et financière, informatique, recherche et développement.
6. Quatre niveaux de responsabilité apparaissent dans l'organigramme : direction générale et trois niveaux pour les fonctions.
7. L'organigramme de cette entreprise révèle une structure hiérarchico-fonctionnelle (staff and line).

Exercice 3



2- Il s'agit d'une structure hiérarchico-fonctionnelle (staff and line)

PARTIE V : LE SYSTÈME D'INFORMATION ET PRISE DE DÉCISION DANS L'ENTREPRISE

Exercice 1

1. Qu'est-ce qu'un système d'information ?
2. Quelles sont les quatre fonctions d'un SI?
3. Comment un SI constitue un outil de prise de décision pour l'entreprise ?
4. Citez les différents types de décisions

Exercice 2

« La SRITAL (Société de réalisation industrielle des produits alimentaires) est une entreprise de ventes en gros et de ventes au détail qui commercialise des produits alimentaires. Elle achète ses produits en grandes quantités et les revend en unités conditionnées, emballées individuellement ou en caisse selon le type d'article.

Le Directeur de la société envisage la mise en place **d'un système informatisé pour gérer les contrats et pour suivre leurs évolutions**. Il veut aussi développer un système automatisé de traitement des **contrats des clients** reçus par téléphone ou par courrier ou par l'intermédiaire du service juridique. Un contrat est un document signé entre l'entreprise et ses fournisseurs ou ses clients. On voudrait archiver les contrats signés par années. **Les contrats sont préparés, mis à jour, validés par le service juridique et signés** par la direction après examen.

Il n'y a aucune prévision d'agrandissement de l'immeuble ou de développement du territoire de ventes. Toutefois il est prévu d'accroître les ventes dans le territoire déjà couvert sans grande modification de la gamme des produits.

Lors d'un entretien téléphonique avec le responsable de la firme vous avez convenu d'une réunion pour discuter du futur système souhaité. Sans autre information vous devez préparer votre première réunion avec le Responsable.

- 1) Quels sont d'après vous les différents utilisateurs du système ?
- 2) Quelles sont les informations et les différentes sources gérées ?

Exercice 3

Le groupe Air France-KLM est le premier groupe mondial pour le trafic international de passagers : 70 millions de billets émis chaque année, 183 villes desservies dans 98 pays, 1 700 vols quotidiens, 383 avions (dont 127 avions régionaux), près de 75 000 salariés (Air France et ses filiales). (Les chiffres et les noms indiqués sont purement fictifs.)

Le e-ticket, ou billet électronique, est un titre de transport aérien dématérialisé. Il permet aux passagers des compagnies aériennes de voyager sans titre de transport papier et de se présenter à l'aéroport uniquement avec des pièces d'identité. Les compagnies aériennes centralisent dans une base de données informatique toutes les informations sur les voyages réservés.

Le billet électronique est à l'origine de l'essor des différents services en ligne proposés aux passagers : réservation du billet, récapitulatif de voyage (mémo), carte d'embarquement sont maintenant disponibles sur le site web de la société Air France.

Afin de maintenir sa position de leader dans le secteur des transports aériens et de conquérir de nouvelles parts de marché, le groupe Air France-KLM se doit de continuer à innover pour proposer à sa clientèle de nouveaux services en ligne originaux et performants, leviers du développement de son chiffre d'affaires. Dans cette perspective, la principale mission de la direction des systèmes d'information (DSI) consiste à aligner les prestations informatiques sur les stratégies « métier » en utilisant différents moyens : analyser le processus de prise en charge des demandes de développement, sous-traiter certaines activités, développer des services complémentaires valorisant l'usage du billet électronique.

Quels impacts (dimensions humaine, organisationnelle et technologique) a eu la mise en œuvre du billet électronique sur l'évolution du système d'information d'Air France ?

Cochez la (ou les) bonne(s) réponse(s).

- la réduction des coûts de production des billets
- le développement de services en ligne
- l'investissement dans une infrastructure technique capable de supporter un grand nombre de connexions simultanées en provenance du grand public
- la modification du processus de production des billets
- la modification du rôle des acteurs (hôtesses, agences)
- la réduction de la consommation de papier

CORRECTION PARTIE V

Exercice 1

1. Le système d'information est un ensemble organisé de données et de ressources matérielles, logicielles et humaines qui sont en interaction afin de traiter l'information
2. Les quatre fonctions d'un SI sont acquérir l'information, mémoriser l'information, traiter l'information et diffuser l'information
3. le SI recueille les informations se rapportant aux clients, aux consommateurs, aux concurrents et aux tendances du marché, fournisseurs ...et diffuse ces informations aux décideurs dans l'entreprise en leur permettant ainsi de prendre des décisions pertinentes dans divers domaines
4. les décisions stratégiques, les Décisions tactiques, les décisions opérationnelles

Exercice 3

Commentaire

La mise en place du billet électronique a imposé une évolution du SI. Il s'agit notamment de :

- développer des services en ligne permettant aux clients d'effectuer des réservations et de s'enregistrer sur les vols (dimension technologique) ;
- investir dans une infrastructure technique capable de supporter un grand nombre de connexions simultanées en provenance du grand public, modifier le processus de production des billets (dimension organisationnelle) ;
- et modifier le rôle des acteurs (hôtesses, agences) (dimension humaine).

la réduction des coûts de production des billets

le développement de services en ligne

l'investissement dans une infrastructure technique capable de supporter un grand nombre de connexions simultanées en provenance du grand public

la modification du processus de production des billets

la modification du rôle des acteurs (hôtesses, agences)

la réduction de la consommation de papier

PARTIE VI : LES FONCTIONS DE L'ENTREPRISE

Exercice 1

La Princesse est une SARL dirigée par Mme. Blehassane dont *l'activité* est la fabrication des bijoux de haute gamme.

Trois services ont la responsabilité de fabrication : ils sont groupés en une fonction de production dirigée par M.ROUSSEL. Directeur de production :

- Le service des études dont le chef de service M .TBAA, est chargé des études techniques
- L'atelier de « fusion-alliage » dirigé par Mme.Belhassane elle-même vu son expérience ;
- L'atelier de découpage et finissage dirigé par M.COLIN

La fonction commerciale est assurée par trois services dirigés par le Directeur Commerciale M.GALAND:

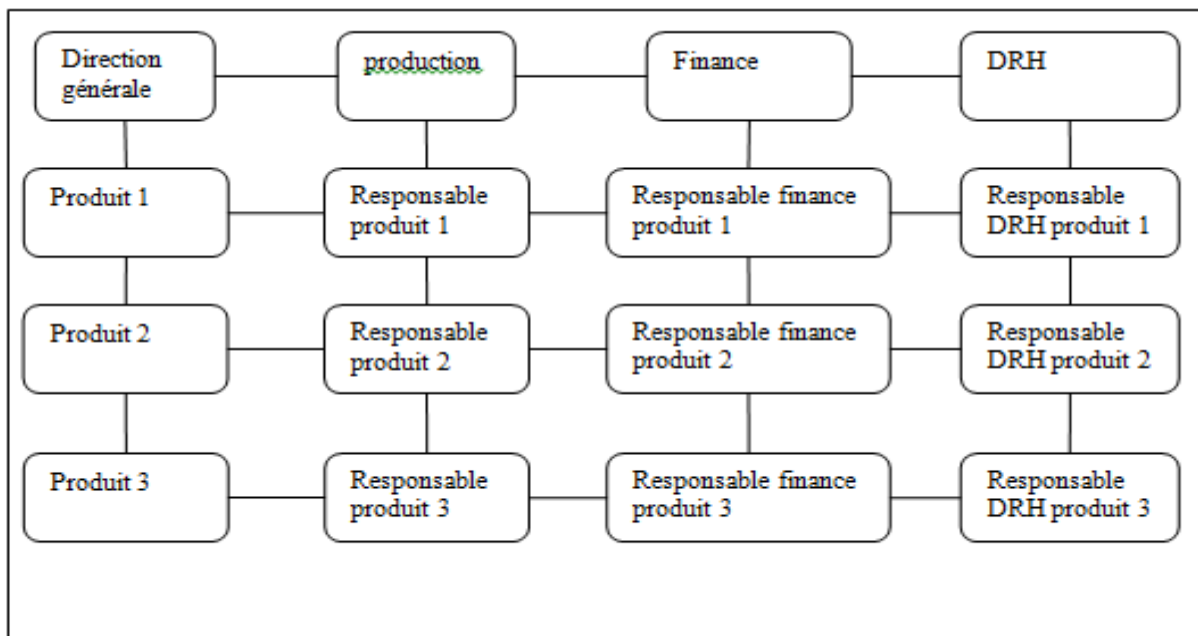
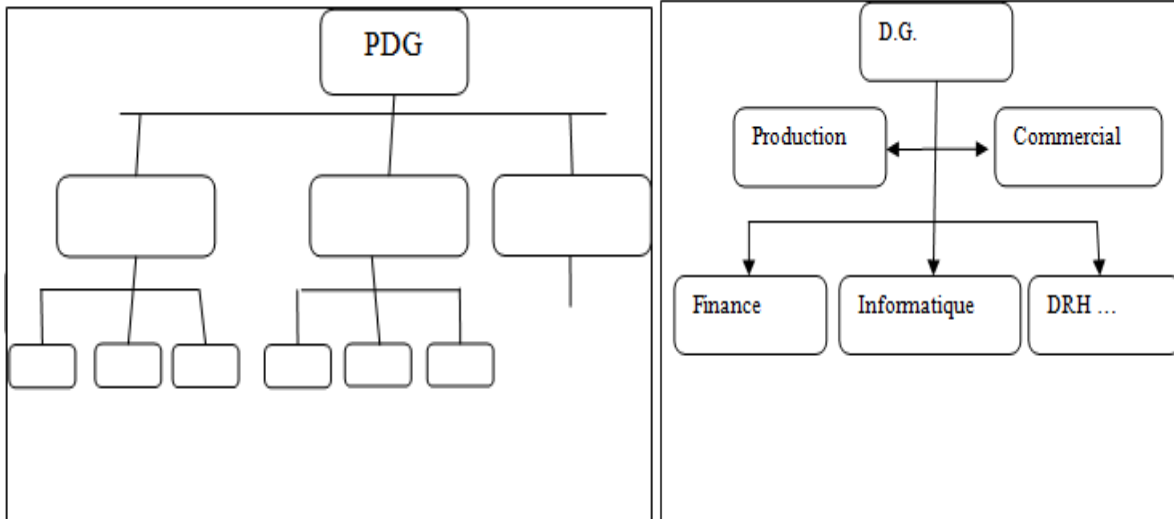
- Le service des ventes en gros est chargé de la diffusion des bijoux fabriqués (chef de service M.CHAIB) ;
- Le service Magasin stocke les produits fabriqués : il est également chargé de la distribution.
.Le chef de service est M.LEROY

Travail à faire :

- 1- A l'aide des ressources mises à votre disposition listez les différentes fonctions de l'entreprise ;
- 2- Enoncez les différentes tâches que regroupe la fonction de production ;
- 3- A quoi sert la fonction financière ?
- 4- -En quoi consiste la fonction direction ?

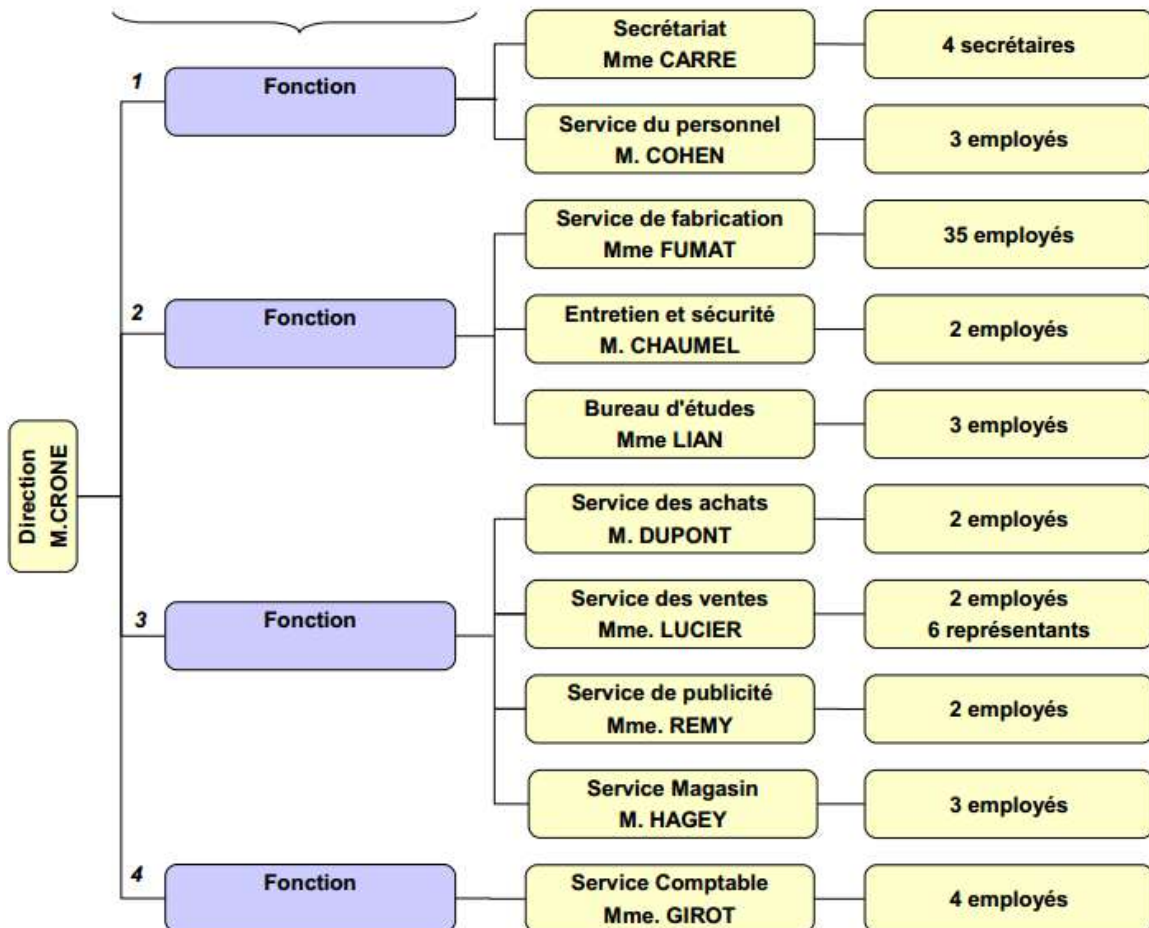
Exercice 2

Affectez les différents types d'organigramme aux schémas suivants : Organigramme pyramidal, organigramme matriciel, organigramme plat



Exercice 3

1. Observe le document ci-dessous et complète l'organigramme suivant en indiquant le nom des différentes fonctions (technique, commerciale, comptable, financière et sociale)
2. Combien d'employés (le directeur n'en est pas un) compte-t-on dans cette entreprise?

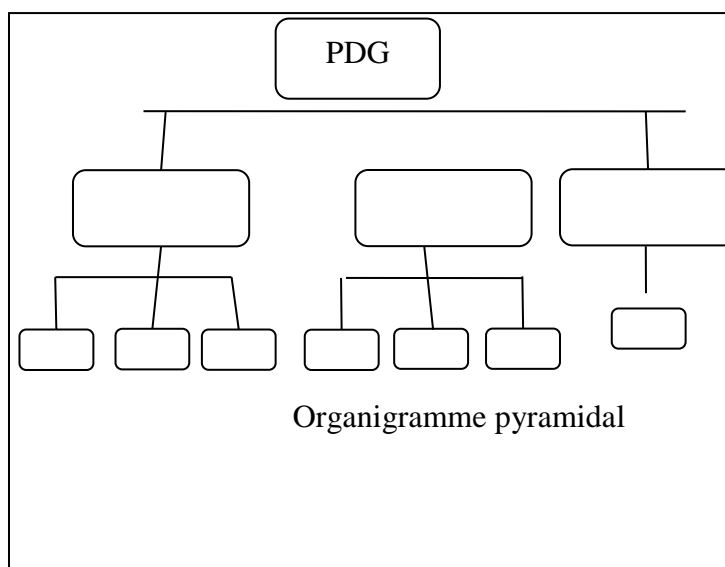


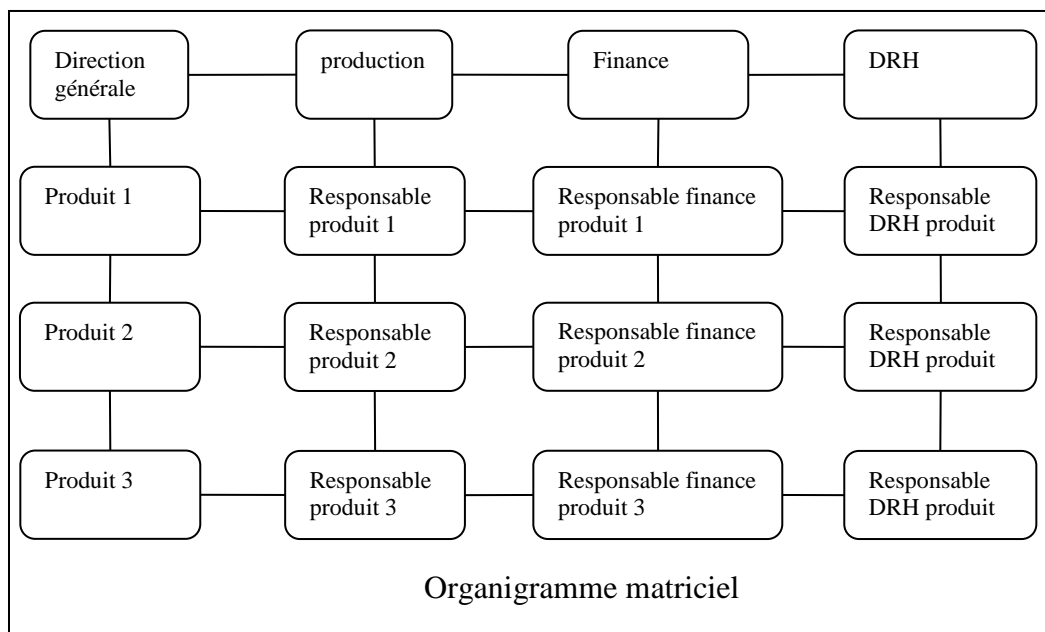
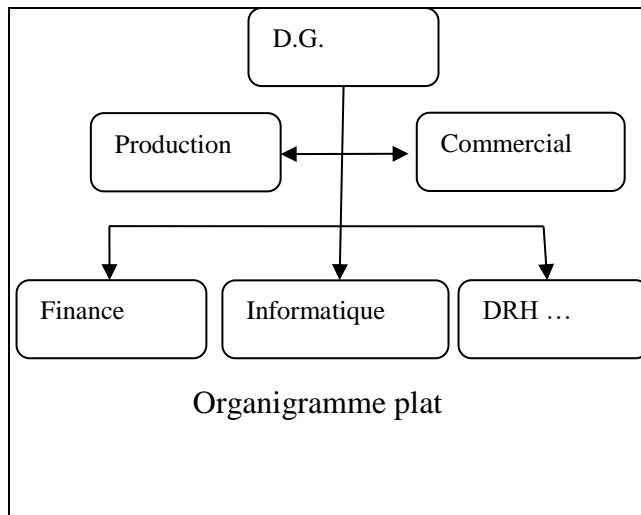
CORRECTION PATRIE VI

Exercice 1

1. Les fonctions de la société Princesse sont : La fonction de direction ou administrative, la fonction technique ou de production, la fonction commerciale
2. La fonction de production regroupe les tâches suivantes :
 - Etude technique, désigne, organisation de travail
 - La fabrication
 - Le contrôle de qualité
3. La fonction financière consiste à gérer tous les actes administratifs nécessaires pour assurer un fonctionnement harmonieux notamment des services de production et de vente. Certains de ces actes sont imposés par l'environnement (déclaration TVA, publication des comptes annuels),
Il s'agit essentiellement de collecter des fonds puis de les affecter à l'achat du matériel, de marchandises, aux paiements des facteurs entrant dans l'unité
4. La fonction de direction consiste à gouverner l'entreprise elle a essentiellement pour rôle de fixer des buts à atteindre et des modalités d'action ainsi que des moyens de contrôle.

Exercice 2





Exercice 3

1. 1 : Fonction sociale
 2 : Fonction technique
 3 : Fonction commerciale
 4 : Fonction comptable

2. Le nombre des salariés est 76

PARTIE VII : L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE

Exercice 1 :

1. Donnez la définition des termes suivants : un Macro-Environnement, un Micro-Environnement.
2. Indiquez dans le tableau suivant la nature de la variable en mettant une croix dans la bonne case :

Nature Facteur	Démographique	Culturelle	Juridique	Technologique	Internationale	Economique
Condition de vente						
Loi fiscale						
Taux d'intérêt						
Exportations						
Croyances						

3. Expliquez : Environnement Juridique, démographique, culturel.

Exercice 2 :

Vous êtes un des leaders mondiaux sur le marché du café, vous avez su développer depuis des années de nouveaux produits pour vous adapter à la clientèle, à ses besoins et à ses désirs.

Depuis le lancement du concept cafetière/dosettes, les positions concurrentielles observées sont les suivantes :

- le leader réalise 55 % de parts de marché (son produit couvre tous les segments de marché et le lancement du concept date de 6 ans) ;
- le second sur le marché a basé son concept sur une offre haute qualité associée à un programme de fidélisation. Il représente 23 % de PDM et son lancement a été effectué il y a 4

ans. Cette offre s'adresse à quelques segments de clients seulement (les plus rentables). Ce concurrent a souhaité maîtriser le canal de distribution de ses dosettes ;

– vous disposez quant à vous de 16 % de PDM. Votre offre se cherche entre le positionnement de vos deux concurrents. Votre partenaire fabricant de cafetières ne vous donne plus entière satisfaction, il n'est pas présent dans les bons circuits de distribution et ne met pas suffisamment en avant votre offre commune auprès des consommateurs.

■ Décrivez le micro-environnement de l'entreprise, puis son macro-environnement.

CORRECTION PARTIE VII

Exercice 1

1. Un Macro-Environnement : c'est un environnement général de l'entreprise qui intègre les aspects, sociologiques, économiques, juridiques, techniques... tant nationaux qu'internationaux.

Un Micro-Environnement : c'est un environnement spécifique de l'entreprise constitué de ses clients, ses fournisseurs, ses sous-traitants, ses concurrents...

2.

Natures	Démographique	Culturelle	Juridique	Technologique	Internationale	Economique
Facteurs						
Population cible	X					
Loi fiscale			X			
Taux d'intérêt						X
Exportations					X	
Croyances		X				

1. L'environnement juridique de l'entreprise : Lois régissant les relations avec les autres agents, Réglementation, conditions de garantie, conditions de vente, etc....

L'environnement démographique : structure par âges, natalité, mortalité, projection future de la pyramide des âges.

L'environnement culturel : état d'évolution des valeurs et des croyances, niveau d'éducation, etc....

Exercice 2

1. Le micro-environnement de l'entreprise est composé :

- des fournisseurs : les producteurs de café (différentes variétés de produit) ;
- des réseaux de distributeurs : on observe aujourd'hui une présence en grande surface pour les dosettes, mais pas forcément pour les cafetières associées au système ;
- du partenaire fabricant de cafetières : il réalise aujourd'hui peu d'actions pour dynamiser l'offre commune ;
- des clients : ils souhaitent un système simple, efficace, abordable côté prix, capable de préparer un café de qualité en peu de temps (temps de chauffe et de préparation raccourcis) et avec de nombreuses variétés disponibles ;
- des concurrents : ils dynamisent leurs offres par un marketing appuyé (campagne média, promotions, marketing direct, programme relationnel) et densifient leurs réseaux de distribution.

Ils développent avec leurs partenaires des cafetières « tendances ».

2. On trouve au niveau du macro-environnement :

- la démographie : vieillissement de la population (avec une frange de la population recherchant de la qualité et avec un fort pouvoir d'achat) ;
- le contexte économique : la hausse des matières premières peut avoir un impact non négligeable sur les marges ;
- le contexte technologique : les cafetières sont en plus en plus petites, de plus en plus performantes, et avec un design de plus en plus soigné (véritable objet d'intérieur) ;
- l'aspect socioculturel : il laisse apparaître que les consommateurs souhaitent se faire plaisir et faire plaisir à leurs amis.

PARTIE VIII : LES DOCUMENTS COMMERCIAUX AU CENTRE DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Exercice 1

1. Répondez aux questions suivantes par vrai ou faux

	Vrai	Faux
La communication entre acheteur et vendeur est matérialisé par des documents		
Les flux physiques et monétaire entre l'entreprise et les partenaires sont accompagnés ne nécessitent pas des documents		
L'échange des documents commerciaux entre acheteur et vendeur n'est pas indispensable pour l'accomplissement de la transaction commerciale		
Rédiger correctement les documents contractuels avant la vente ou la prestation de service est la clef de voûte des interventions qui pourront être mises en œuvre par la suite.		
Les documents commerciaux utile pour la prévention et contrôle du risque client		
Traçabilité des opérations internes; avec le client et aussi vis-à-vis de l'Etat (audit interne, contrôle fiscal) n'est pas demandé ni utile		
Les conditions générales de ventes sont l'un des fondements de la relation commerciale		

2. Donnez la définition des conditions de vente
3. Donnez des exemples de documents commerciaux
4. Citez les clauses obligatoires à signaler dans le document commercial

CORRECTION PARTIE VIII

Exercice 1

1.

	Vrai	Faux
La communication entre acheteur et vendeur est matérialisé par des documents	*	
Les flux physiques et monétaire entre l'entreprise et les partenaires sont accompagnés ne nécessitent pas des documents		*
L'échange des documents commerciaux entre acheteur et vendeur n'est pas indispensable pour l'accomplissement de la transaction commerciale		*
Rédiger correctement les documents contractuels avant la vente ou la prestation de service est la clef de voûte des interventions qui pourront être mises en œuvre par la suite.	*	
Les documents commerciaux utile pour la prévention et contrôle du risque client	*	
Traçabilité des opérations internes; avec le client et aussi vis-à-vis de l'Etat (audit interne, contrôle fiscal) n'est pas demandé ni utile		*
Les conditions générales de ventes sont l'un des fondements de la relation commerciale	*	

2. Les conditions générales de ventes sont l'un des fondements de la relation commerciale. La loi impose la communication de ces conditions à tout acheteur potentiel si elles existent. Les conditions générales sont applicables à la condition expresse qu'elles aient été acceptées par le client avant la livraison

3. Des devis, Des bons de commandes ou de livraisons, Des factures.

4. les clauses obligatoires à mentionner dans un document commercial sont :

- conditions de paiement ;
- barèmes de prix ;
- rabais, remises et ristournes ;
- pénalités de retard

PARTIE IX : LES DOCUMENTS COMMERCIAUX

Exercice 1

Pour financer leur voyage à Paris, les 5^e de ton école ont décidé de récolter de l'argent en vendant des T-shirts. Ils te demandent de les aider à trouver le fournisseur idéal.

Tu vas donc envoyer des appels d'offres à trois entreprises: Typhus, Kick & Rush et l'Abricot Blanc.

Tu dois commander 150 T-shirts avec l'inscription Centre scolaire Sainte-Julienne Fléron et les recevoir le 06 décembre au plus tard, afin d'avoir le temps de les vendre avant les vacances de Noël. Complète l'appel d'offres avec Word. Pour t'aider dans ta tâche, voici un modèle d'appel d'offres.

Expéditeur: Centre scolaire Sainte-Julienne Adresse Code postal Ville
Destinataire Suscription Prénom Nom Adresse Code postal VILLE
<i>Le 22 octobre 2011</i>
Appel d'offres
Madame, Monsieur,
Nous lançons un appel d'offres pour
Veillez nous faire connaître vos propositions précises: prix, délai de paiement, délai de livraison, ...
Votre réponse devra nous parvenir avant
Nous vous prions d'agréer,, nos salutations distinguées.
<i>Signature</i>
Prénom Nom Fonction

Exercice 2

CLIENT

Restaurant L'ARBRE AU SABOT

Place du Vieux Marché, 24
4800 VERVIERS
Tél. et fax 087/81 33 46
RPM Virviers



KBC 734-8765432-36
IBAN BE68 7348 7054 1238
BIC AREDREM
Devia 062-0249500-72

CORPS

3 → BON DE COMMANDE N° **124** **4** →

6 → DATE: 02/11/2011

Poissonnerie JASPER SPRL
Scheldestraat 21
2000 Anvers

Désignation	Quantité	Prix unitaire	Prix total
Le saumon	2 kg	€ 16,00/kilo	€ 32,00
La morue	1 kg	€ 13,00/kilo	€ 13,00
Le brochet	1 kg	€ 10,00/kilo	€ 10,00
Le thon	3 kg	€ 17,00/kilo	€ 51,00
La truite	2 kg	€ 7,00/kilo	€ 14,00
Le colin	1 kg	€ 25,00/kilo	€ 25,00
La lotte	1 kg	€ 39,00/kilo	€ 39,00
La sole	3 kg	€ 31,00/kilo	€ 93,00
Le maquereau	2,5 kg	€ 5,00/kilo	€ 7,50
Le hareng	1 kg	€ 5,00/kilo	€ 5,00
7	8	9	9
		Total	€ 289,50

Délai de livraison: 1 mois

10 → Mode de livraison: par camion

Délai de paiement: 30 jours fin de mois de livraison

Mode de paiement: par virement

11 → 

Travail à faire

1. Comment appelle-t-on ce document?
2. Qui le rédige, qui l'émet?
3. A qui est-il adressé?
4. Quelle est l'utilité de ce document?

5. Indique la signification de chacun des chiffres

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

6. Pourquoi les conditions de vente doivent-elle figurer sur le bon de commande?

Exercice 3

Complétez le tableau suivant :

Document commercial	Définition
	Est un ordre d'achat de marchandise ou prestation de service passé par un client à un fournisseur. Cet ordre peut être passé: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Par un bon de commande ✓ Par un bulletin de commande. ✓ Verbalement
Offre de prix	
Offre provoquée	
	a pour objet de contrôler les marchandises reçues et de les comparer au double de bon de commande. Il est établi par le fournisseur et conservé par le client. Sur le bon de

	livraison doivent figurer les informations suivantes
	consiste en un simple courrier (lettre, fax, e-mail) adressé à un ou plusieurs fournisseurs, dans lequel l'acheteur demande des informations commerciales sur un produit ou service (prix, disponibilité, conditions de vente...etc.)
La Facture	
	C'est un moyen de paiement à vue, c'est-à-dire quasiment au comptant. Par le biais du chèque Le tireur donne son ordre au tiré de payer une somme d'argent au bénéficiaire
Les 3 types de chèques	
rabais, remises, escomptes	
	constitué dans le cas où l'acheteur retourne une marchandise non-conforme, ou dans le cas d'une erreur de calcul sur la facture de doit : <ul style="list-style-type: none"> • Sur facturation, • Réduction oubliée (remise, escompte...etc.) • Retour d'emballage...etc.

CORRECTION PARTIE IX

Exercice 1

Centre scolaire Sainte-Julienne

Avenue des Martyrs 246
4620 FLERON

Le destinataire: Typhus, Kick & Rush ou l'abricot Blanc

Le 22 octobre 2011

Appel d'offres

Messieurs,

Nous lançons un appel d'offres pour la fourniture de 150 T-shirt avec l'impression Centre scolaire Sainte-Julienne au dos.

Veillez nous faire connaître vos propositions précises: prix, délai de paiement, délai de livraison, ...

Votre réponse devra nous parvenir avant le 06 décembre.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.



Manouche Ronvaux
Elève du Centre scolaire Sainte-Julienne

Exercice 2

Restaurant L'ARBRE AU SABOT

Place du Vieux Marché, 24
4000 Verviers
Tel. n° 043/81 31 46
RPM Verviers



N° SC 734 876 5433-M
N° TVA BE 046 784 1214
N° d'entreprise
Dexia 062-0289507-71

Poissonnerie JASPER SPRL
Scheldestraat 21
2000 Anvers

1 → BON DE COMMANDE N° **124**

6 → DATE: 02/11/2011

Désignation	Quantité	Prix unitaire	Prix total
Le saumon	2 kg	€ 16,00 kilo	€ 32,00
La morue	1 kg	€ 13,00 kilo	€ 13,00
Le brochet	1 kg	€ 10,00 kilo	€ 10,00
Le thon	3 kg	€ 17,00 kilo	€ 51,00
La truite	2 kg	€ 7,00 kilo	€ 14,00
Le colin	1 kg	€ 25,00 kilo	€ 25,00
La lotte	1 kg	€ 39,00 kilo	€ 39,00
La sole	3 kg	€ 31,00 kilo	€ 93,00
Le maquereau	2,5 kg	€ 3,00 kilo	€ 7,50
Le hareng	1 kg	€ 5,00 kilo	€ 5,00
1	8	9	9
		Total	€ 289,50

Déai de livraison: 1 mois

10 → Mode de livraison: par camion

Déai de paiement: 30 jours fin de mois de livraison

Mode de paiement: par virement

11 → 

1. Le document s'appelle : Bon de commande

2. L'Emetteur : Restaurant l'arbre au sabot

3. Il est adressé au : Poissonnerie Jaspers SPRL
4. L'utilité de ce document : Indiquer de manière précise ce que l'on commande
- 5.

1	Nom de l'acheteur
2	Mentions d'ordre juridique
3	Nom du document
4	N° du document
5	Nom et adresse du vendeur
6	Date de création
7	Désignation
8	Quantité commandée
9	Prix unitaire et prix total
10	Conditions
11	Signature

6. Afin de rappeler au vendeur les conditions qu'il nous a octroyées et ainsi éviter qu'il ne s'en souvienne plus ou change d'avis.

Document commercial	Définition
La commande	Est un ordre d'achat de marchandise ou prestation de service passé par un client à un fournisseur. Cet ordre peut être passé: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Par un bon de commande ✓ Par un bulletin de commande. ✓ Verbalement
Offre de prix	La demande de prix consiste en un simple courrier (lettre, fax, e-mail) adressé à un ou plusieurs fournisseurs, dans lequel l'acheteur demande des informations commerciales sur un produit ou service (prix, disponibilité, conditions de vente...etc.)
Offre provoquée	Offre qui a été envoyée par un fournisseur à un client parce qu'il lui a demandé.

Bon de livraison	a pour objet de contrôler les marchandises reçues et de les comparer au double de bon de commande. Il est établi par le fournisseur et conservé par le client. Sur le bon de livraison doivent figurer les informations suivantes
La Facture	C'est le détaillé des marchandises vendues sur lequel sont portées les conditions et modalités de l'accord intervenu entre vendeur et acheteur. Elle est établie par le vendeur, en au moins deux exemplaires, dont un pour l'acheteur. On l'appelle aussi facture Doit.
Le chèque	C'est un moyen de paiement à vue, c'est-à-dire quasiment au comptant. Par le biais du chèque Le tireur donne son ordre au tiré de payer une somme d'argent au bénéficiaire
Les 3 types de chèques	Au porteur Nominative ou à ordre Barré
rabais, remises, escomptes	Rabais = réduction pour problème malfaçon, retard Ristourne = réduction sur CA périodique ; Remise = réduction commerciale) ;
	constitué dans le cas où l'acheteur retourne une marchandise non-conforme, ou dans le cas d'une erreur de calcul sur la facture de doit : <ul style="list-style-type: none"> • Sur facturation, • Réduction oubliée (remise, escompte...etc.) • Retour d'emballage...etc.