

Royaume du Maroc

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail

MANUEL DE TRAVAUX PRATIQUES

Secteur : Administration, Gestion & Commerce.

Filière : Techniques de Secrétariat de Direction

(TSD)

Module : l'Entreprise et ses interlocuteurs

Juillet 2013



OFPPT

Partenaire en Compétences

DRH, CDC TERTIAIRE

Document élaboré par :

Nom et prénom	EFP	DR
KORCHI AMAL	ISTA GS MOUMEN	GC
RMAILA NADIA	ITA SIDI BENNOUR	TA

Document validé par :

Nom et prénom	Entité/EFP	Direction
KAMILI LATIFA	CDC TERTIAIRE	DRH
AMIZ AZIZA	CDC TERTIAIRE	DRH
JEABLOUI Fatiha	ISTA HAY HASSANI I	DRGC
ABIDI Nadia	CF EL FIDA	DRGC
KARMOUNI WAFAA	ISTA MOHAMMEDIA	DRGC

Remerciements

La DRH / Le CDC TERTIAIRE remercie toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce manuel des travaux pratiques.

NB :

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRH / CDC TERTIAIRE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration du contenu.

Préambule

*« Une main sans la tête qui la dirige est un instrument aveugle ;
la tête sans la main qui réalise reste impuissante »*

Claude Bernard

Les Travaux Pratiques sont une méthode de formation permettant de mettre en application des connaissances théoriques, la plupart du temps en réalisant des exercices, études de cas, simulations, jeux de rôles, révélations interactives... L'objectif de ce manuel est une initiation à l'acquisition des techniques de base permettant de mettre en évidence les transferts et les techniques mises en œuvre au niveau de la séance de cours et d'adapter les supports pédagogiques en fonctions des techniques étudiées.

Chaque séance de cours est divisée en deux parties :

- *une partie théorique dont nous rappelons les principaux points à traiter,*
- *une partie pratique qui comprend au moins deux TP à réaliser par les stagiaires à titre individuel ou en sous-groupes.*

Les sujets abordés ici sont totalement interdépendants et présentent une complexité croissante. Il est donc très conseillé d'assurer une présence continue. Toute absence portera préjudice à la compréhension des séances ultérieures.

Fiche Module

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Objectifs du Module	-Analyser l'Entreprise et ses interlocuteurs -Produire les documents commerciaux	

Séquences		Masse Horaire
N° Séquence	Intitulé	
1	Le concept d'entreprise Les Finalités de l'entreprise	12,5 H
3	La Classification des entreprises	12,5 H
4	L'Organisation interne de l'entreprise	10 H
	Les structures de l'entreprise	10 H
5	Les fonctions dans l'entreprise	20 H
6	Les flux et les Circuits L'Entreprise et ses interlocuteurs : Micro et Macro environnement	10 H
7	Les Documents Commerciaux	20 H
8	Cas de synthèse Evaluation de fin de module	5 H
	Masse horaire globale	100 H

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'Entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Séquence N° 1	Le concept et finalités des entreprises	Temps prévu : 12,5 H
Objectif de la séquence :	Définir le concept « Entreprise »	

Fiche séquence

Partie théorique

Points à traiter

1	Définition du concept de l'entreprise
2	Les différents agents économiques et leurs rôles

Partie pratique

TP	
1	<p>Objectifs ciblés : Définition du concept entreprise</p> <p>Durée estimée : 30 mn</p> <p>Déroulement du TP1 : Travail individuel</p> <p>Enoncé :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qu'est-ce- qu'une entreprise ? 2. Quels sont les moyens dont dispose l'entreprise pour fonctionner ? 3. Quel est le rôle économique de l'entreprise ? 4. Qu'est-ce qu'un ménage ? 5. Quels sont les agents économiques de l'entreprise ?
	<p><u>Corrigé du TP1 :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une entreprise : l'entreprise est l'agent économique dont la fonction principale est la production de biens et services destinés à être vendus sur un marché 2. Les moyens disponibles sont : Le travail fourni par le personnel de l'entreprise, Le capital technique fixe : bâtiments, matériels, machines, et la consommation intermédiaire.

	<p>3. le rôle économique de l'entreprise, c'est produire et distribuer des biens et services, assurer la survie de l'entreprise et sa croissance, produire un profit, préserver le patrimoine.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Les agents économiques sont les entreprises, ménages, administrations et les banques</p>	
2	<p>Objectifs ciblés : Déterminer les fonctions des agents économiques Durée estimée : 15 min Déroulement du TP2 : Individuel Enoncé : Vous disposez de deux listes distinctes ; la première, d'agents économiques, la seconde de fonctions économiques remplies par ces agents</p>	
	agents	fonctions
	Administration Banques Entreprises Ménages	A. Produire B. Prélever des cotisations C. Satisfaire des besoins D. Épargner E. Prélever des impôts F. Consommer G. Gérer H. Repartir des disponibilités financières I. Verser des revenus
Travail à faire : Faire correspondre les différentes fonctions à l'agent concerné		

<u>Corrigé du TP2</u>	
Administration	<ul style="list-style-type: none"> ** Prélever des cotisations ** Prélever des impôts ** Gérer ** Épargner
Banques	<ul style="list-style-type: none"> ** Produire ** Satisfaire des besoins ** Repartir des disponibilités financières ** Gérer
Entreprises	<ul style="list-style-type: none"> ** Produire ** Satisfaire des besoins ** Gérer ** Épargner ** Verser prestations sociales ** Verser des revenus
Ménages	<ul style="list-style-type: none"> ** Consommer ** Épargner

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	Date :
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Séquence N° 2	le rôle social de l'entreprise	Temps prévu : 7,5 H
Objectif de la séquence :	Déterminer le rôle social de l'entreprise	

Partie théorique

Points à traiter

1	Le rôle social de l'entreprise
---	--------------------------------

Partie pratique

TP	<p>Objectifs ciblés : Le rôle social de l'entreprise Durée estimée : 30 mn Déroulement du TP1 : par groupe Enoncé :</p>
1	<p>▪ Cooper Maroc : l'élément humain et le culte de la qualité Créée en 1933, Cooper-Maroc a été considérée comme la « maison du pharmacien ». la société exerce deux activités à la fois : elle a une activité commerciale pure (répartiteur grossiste) et industrielle (fabricant). Cette dernière activité a démarré depuis 30ans. Filiale d'un groupe français, la société a été marocanisée en 1965. Cooper Maroc représente divers laboratoires internationaux au Maroc. En 1981, pour faire face à la croissance du secteur, coopératrice a construit une production conforme aux normes GMP (Good Manufactoryproduct) à Tit-Mellil dont la capacité actuelle s'élève à 25 millions d'unités par an.</p> <p>L'élément humain Cooper-Maroc axe son intérêt sur l'élément humain. M. cheikh Lahlou rappelle à cet effet qu' « il n'y a de richesse que d'hommes ».L'effectif de la société est de 465 personnes avec un taux d'encadrement de 22%; taux représentatif de tout le secteur.4%de la masse salariale est consacrée à la formation de ses hommes et femmes. <u>« La formation du personnel entraîne</u> <u>Indéniablement la qualité, et investir dans la qualité, c'est investir dans l'homme ».</u></p> <p>Le culte de la qualité « Nous recherchons la qualité du produit mais surtout la qualité chez les hommes, c'est pourquoi nous attachons tant d'importance à l'investissement, notamment dans l'homme ». Enjeux n° 56,1993</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pourquoi COOPER MAROC a adopté la norme GMP ? 2. Expliquez la phrase soulignée 3. Quelles peuvent être les conséquences d'une telle politique sur le comportement des salariés ?

	<p>Corrigé du TP1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. COOPER MAROC a adopté la norme GMP pour faire face à la croissance du secteur ; à la concurrence. 2. Le consommateur cherche la qualité dans ses produits et pour arriver à une production de la haute gamme, il faut d'abord sensibiliser le personnel du rôle de qualité ce qui exige un investissement dans la formation professionnelle des hommes. 3. Après une telle politique on obtiendra des groupes de travail homogènes, formés, motivés qui agiront pour le développement de l'entreprise
2	<p>Objectifs ciblés : Durée estimée : 15 min Déroulement du TP2 Enoncé :</p> <p><u>Les ouvriers de la Société Chérifienne du Pétrole Centre Emplisseur (SCPCE) de Tétouan adhèrent au syndicat et revendiquent l'amélioration de leur situation</u></p> <p>A cette occasion, l'assemblée générale constitutionnelle du Bureau du syndicat des travailleurs de SCPCE de Tétouan a revendiqué la nécessité d'améliorer leurs situations professionnelle, matérielle et sociale par :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'octroi aux ouvriers de cette société d'une carte de travail permanente du point de vue délai et effet 2. L'application du principe des 42 heures de travail hebdomadaire au lieu de 48 heures ; 3. L'accord du droit aux frais de transports relatifs aux ouvriers et employés ; 4. L'élévation de la valeur du prêt de l'Aïd Adha de 1000Dh à 2200 ; 5. La revendication des primes des vacances annuelles atteignant 500Dh ; 6. La demande du remboursement de tous les jours de congé annuel au lieu d'une partie d'entre eux ; 7. Leur dotation mensuelle de deux bouteilles de gaz au lieu d'une seule ; 8. L'accélération de la résolution du problème des allocations familiales demeurées lettres mortes <p>Travail à faire :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans quel but les ouvriers adhèrent-ils au syndicat ? 2. Dans quel cadre les revendications ouvrières s'insèrent-elles ?
	<p>Corrigé du TP2 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les ouvriers adhèrent le syndicat afin d'améliorer leurs conditions de travail et Défendre leurs droits 2. Les revendications des ouvriers d'insèrent dans le cadre de la protection des ressources humaines (les œuvre sociales)

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Séquence N° 3	La classification des entreprises	Temps prévu : 12,5 H
Objectif de la séquence :	Identifier la diversité des entreprises	

Partie théorique

Points à traiter

1	Classifier les entreprises : les critères de classification
2	Les critères économiques
3	Les critères de dimension
4	Les critères juridiques

Partie pratique

TP

Objectifs ciblés : Classifier l'entreprise selon les critères prédéfinis

Durée estimée : 30 mn

Déroulement du TP1 : Travail par groupe

Enoncé :

UNE SOCIETE NATIONALE DE SERVICES : VOL EUROPE

Activité : transport aérien et divers services

1

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

	<p>Corrigé du TP1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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...
2	<p>Objectifs ciblés : Classifier l'entreprise selon les critères prédéfinis Durée estimée : 30 mn Déroulement du TP 2 : Travail individuel</p> <p>Enoncé : 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.</p> <p>Travail à faire :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Corrigé du TP2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- C'est une Société Anonyme, Grande société, secteur secondaire 2- L'effectif des employés, Le capital, type d'activité, Chiffre d'affaire

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Séquence N°4	Organisation et structures de l'entreprise	Temps prévu : 20 H
Objectif de la séquence :	<ul style="list-style-type: none">• Définir l'organisation interne de l'entreprise• Identifier les différentes structures de l'entreprise	

Partie théorique

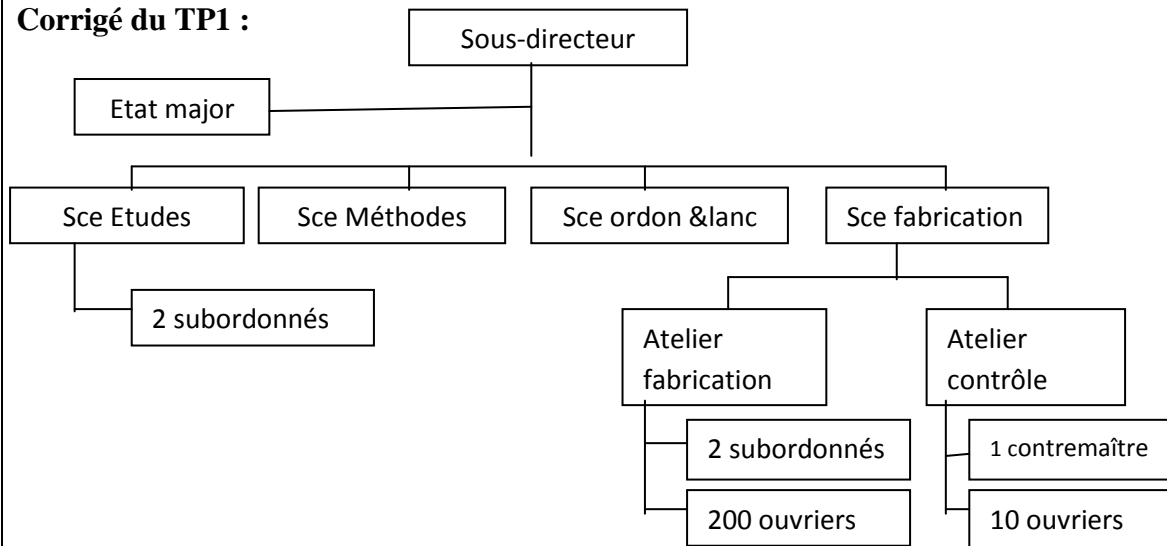
Points à traiter

1	Répartition des tâches
2	Exercice du pouvoir dans l'entreprise
3	Coordination entre les éléments du système entreprise
4	Définir la structure de l'entreprise : nature et choix.
5	La structure hiérarchique
6	La structure fonctionnelle
7	Les autres structures des entreprises

Partie pratique

TP	
1	<p>Objectifs ciblés : Définir la structure de l'entreprise : nature et choix.</p> <p>Durée estimée : 30 mn</p> <p>Déroulement du TP1 : Travail individuel</p> <p>Enoncé :</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 :<ul style="list-style-type: none">- 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 :<ul style="list-style-type: none">• 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. <p><u>Travail à faire :</u></p> <ol style="list-style-type: none">1-établir l'organigramme permettant de représenter la structure de cette unité de production.2-De quel type de structure s'agit-il ?

Corrigé du TP1 :



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

2

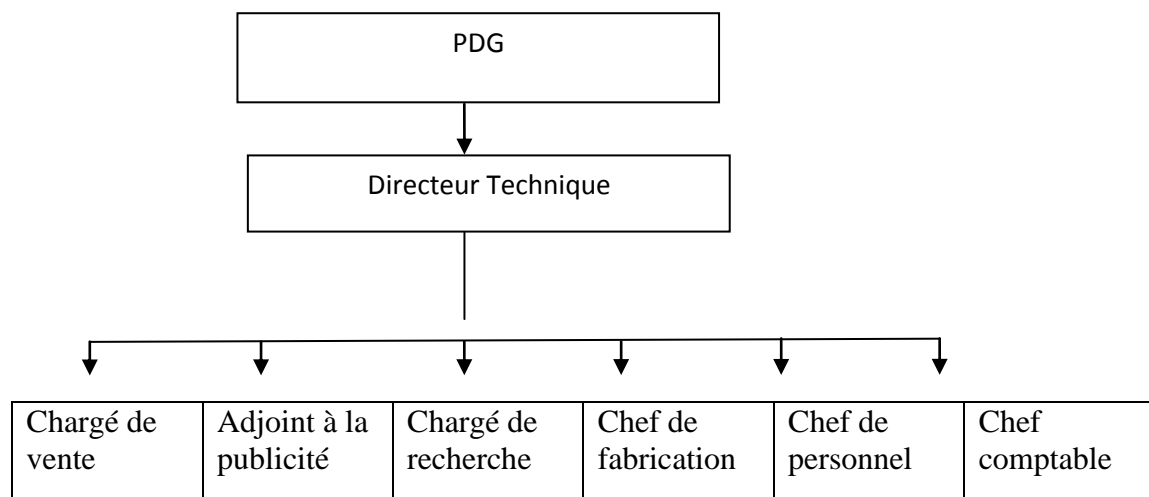
Objectifs ciblés : Définir les structures de l'entreprise

Durée estimée : 30 mn

Déroulement du TP2 : Travail de groupe

Enoncé :

Vous venez juste d'intégrer l'entreprise TEXTO spécialisée dans la formation et la commercialisation des imprimantes et des photocopieurs. L'entreprise est en phase de restructuration et le Directeur Commercial met à votre disposition l'organigramme actuel pour son analyse



- 1- Citez les principaux facteurs de choix d'une structure
- 2- De quel type de structure s'agit-il ?
- 3- Quels sont les avantages de ce type de structure ?
- 4- Quels sont les inconvénients de ce type de structure ?

Corrigé du TP2

Il s'agit d'une structure hiérarchique

Avantages :

simple et facile à mettre en place, permet la communication entre le sous-système, l'autorité et la compétence sont bien définies

Inconvénients :

risque de déformation de l'ordre donné, difficultés de trouver des responsables compétents, responsables submergé de tâches ce qui risque de perturber la marche normale du système

Les principaux facteurs de choix d'une structure :

La taille, la technologie, l'environnement, la formation des dirigeants...

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Séquence N° 5	Les fonctions de l'entreprise	Temps prévu : 20 H
Objectif de la séquence :	Définir les fonctions principales de l'entreprise	

Partie théorique

Points à traiter

1	<p>Définir la fonction Technique</p> <p>Déterminer le rôle de la fonction technique</p> <p>Identifier les différents types de production</p> <p>Déterminer l'organisation de production</p>
2	<p>Définir la fonction Administrative</p> <p>Identifier le rôle de la fonction administrative</p> <p>Définir la formation continue</p> <p>Définir la démarche de recrutement</p>
3	<p>Définir la fonction Commerciale</p> <p>Identifier le rôle de la fonction commerciale</p> <p>Décrire le processus d'achat</p> <p>Utiliser les méthodes de vente</p> <p>Résumer les notions sur le marché</p>
4	<p>Définir la fonction financière</p> <p>Identifier les besoins de financement de l'entreprise</p> <p>Utilisation des moyens de financement</p> <p>Définir les partenaires financiers de l'entreprise</p>

Partie pratique

TP	
1	<p>Objectifs ciblés : Définir les fonctions de l'entreprise</p> <p>Durée estimée : 30 mn</p> <p>Déroulement du TP1 : Travail en groupe</p> <p>Énoncé : Caractéristiques de l'entreprise BAUVAL</p> <p>Forme : Société anonyme dirigée par M.BAUVAL. Président Directeur général M .BAUVAL est assisté d'un Directeur Général M.CHARVOT.</p> <p>Fonction : La fonction de l'entreprise est double :</p> <ul style="list-style-type: none">a) achat des matières premières :b) fabrication et vente de bijoux. <p>Trois services ont la responsabilité de fabrications : ils sont groupés en une fonction « Technique » dirigés par M.ROUSSEL. Directeur Technique :</p> <ul style="list-style-type: none">-Le service des études dont le chef de service M .LEBLANC, est chargé des études techniques :-L'atelier de « fusion-alliage » dirigé par M.DUVAL ;-L'atelier de découpage et finissage dirigé par M.COLIN : <p>La fonction commerciale est assurée par trois services dirigés M.GALAND .Directeur Commercial</p> <ul style="list-style-type: none">-Le service des ventes en gros est chargé de la diffusion des bijoux fabriqués (chef de service : M.BLAINI).-Le service de publicité dirigé par M.LECLERC.-Enfin .le service Magasin stocke les produits fabriqués : il est également chargé des expéditions des bijoux vendus. Le chef de service est M.LEROY <p>TAF :</p> <ul style="list-style-type: none">1- Essayer à l'aide des ressources à votre disposition de lister les différentes fonctions de l'entreprise :2- Énoncez les différentes tâches que regroupe la fonction technique :3-A quoi sert la fonction financière ?4-En quoi consiste la fonction direction ?

	<p>Corrigé du TP1 :</p> <p>1- Liste des différentes fonctions de l'entreprise BAUVAL La fonction technique La fonction Commerciale La fonction administrative</p> <p>2- L'activité productive s'analyse en différentes tâches qui sont : ✓ La mise en place des moyens de production : implantation du matériel, études des méthodes, organisation du travail ; ✓ La gestion et la surveillance de la production ✓ Les opérations d'approvisionnement en matière première, de stockage intermédiaire des produits en cours de fabrication et de contrôle des produits ✓</p> <p>3- Il s'agit essentiellement de collecter des fonds puis de les affecter à l'achat du matériel, de marchandises, aux paiements de facteurs entrant dans l'unité</p> <p>4-</p> <p>5- La mission de la fonction direction consiste en : ✓ Réunir l'information indispensable à la prise de décision ; ✓ Décider c-à-d. donner les grandes orientations de l'unité et les transmettre aux fonctions chargées de les mettre en œuvre ; ✓ Contrôler en vue de s'assurer du mode de réalisation des choix opérés</p>
2	<p>Objectifs ciblés : Etre capable de définir les fonctions de l'entreprise</p> <p>Durée estimée : 20 mn</p> <p>Déroulement du TP2 : Travail en groupe</p> <p>Enoncé :</p> <p>Pour l'accomplissement de ses fonctions économiques et sociales, l'entreprise GUAY doit exécuter des séries d'opérations identiques : Acheter, transformer, vendre, etc.....</p> <p>Chaque type d'opération nécessaire à son activité constitue une de ses fonctions internes.</p> <p>TAF :</p> <p>1- Citez les différentes fonctions d'une entreprise 2- A quoi sert la Fonction Commerciale ?</p> <hr/> <p>Corrigé du TP2</p> <p>1- Les différentes fonctions d'une entreprise ✓ La fonction Commerciale ✓ La fonction Technique ✓ La fonction Administrative ✓ La fonction Financière</p> <p>2- La fonction commerciale Publicité, exportation, études de marchés, facturation, promotion de vente, relations clients</p>

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Séquence N° 5	Les fonctions de l'entreprise	Temps prévu : 20 H
Objectif de la séquence :	Identifier les principales fonctions de l'entreprise	

Partie théorique

Points à traiter	
1	<p>Définir la fonction Technique</p> <p>Déterminer le rôle de la fonction technique</p> <p>Identifier les différents types de production</p> <p>Déterminer l'organisation de production</p>
2	<p>Définir la fonction Administrative</p> <p>Identifier le rôle de la fonction administrative</p> <p>Définir la formation continue</p> <p>Définir la démarche de recrutement</p>
3	<p>Définir la fonction Commerciale</p> <p>Identifier le rôle de la fonction commerciale</p> <p>Décrire le processus d'achat</p> <p>Utiliser les méthodes de vente</p> <p>Résumer les notions sur le marché</p>
4	<p>Définir la fonction financière</p> <p>Identifier les besoins de financement de l'entreprise</p> <p>Utilisation des moyens de financement</p> <p>Définir les partenaires financiers de l'entreprise</p>

Partie pratique

TP	
1	<p>Objectifs ciblés : Définir les fonctions de l'entreprise</p> <p>Durée estimée : 30 mn</p> <p>Déroulement du TP1 : Travail individuel</p> <p>Énoncé : Caractéristiques de l'entreprise BAUVAL</p> <p>Forme : Société anonyme dirigée par M.BAUVAL. Président Directeur général M .BAUVAL est assisté d'un directeur Général M.CHARVOT.</p> <p>Fonction : La fonction de l'entreprise est double :</p> <p style="padding-left: 40px;">a)achat des matières premières :</p> <p style="padding-left: 40px;">b) fabrication et vente des bijoux.</p> <p>Trois services ont la responsabilité des fabrications : ils sont groupés en une fonction « Technique » dirigés par M.ROUSSEL. Directeur technique :</p> <p style="padding-left: 40px;">-Le service des études dont le chef de service M .LEBLANC, est chargé des études technique :</p> <p style="padding-left: 40px;">-L'atelier de « fusion-alliage » dirigé par M.DUVAL ;</p> <p style="padding-left: 40px;">-L'atelier de découpage et finissage dirigé par M.COLIN :</p> <p>La fonction commerciale est assurée par trois service dirigée M.GALAND .Directeur Commerciale</p> <p style="padding-left: 40px;">-Le service des ventes en gros est chargé de la diffusion des bijoux fabriqués (chef de service : M.BLAINI.</p> <p style="padding-left: 40px;">-Le service de publicité dirigé par M.LECLERC.</p> <p style="padding-left: 40px;">-Enfin .le service Magasin stocke les produits fabriques : il est également chargé des expéditions des bijoux vendus. Le chef de service est M.LEROY</p> <p><u>Travail à faire :</u></p> <p style="padding-left: 40px;">1- Lister les différentes fonctions de l'entreprise :</p> <p style="padding-left: 40px;">2-Énoncez les différentes tâches que regroupe la fonction technique :</p> <p style="padding-left: 40px;">3-A quoi sert la fonction financière ?</p> <p style="padding-left: 40px;">4-En quoi consiste la fonction direction ?</p>
1	

	<p>Corrigé du TP1 :</p> <p>6- Liste des différentes fonctions de l'entreprise BAUVAL La fonction technique La fonction commerciale La fonction administrative</p> <p>7- L'activité productive s'analyse en différentes tâches qui sont : ✓ La mise en place des moyens de production : implantation du matériel, étude des méthodes, organisation du travail ; ✓ La gestion et la surveillance de la production ✓ Les opérations d'approvisionnement en matière premières, de stockage intermédiaire des produits en cours de fabrication et de contrôle des produits ✓</p> <p>8- 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</p> <p>9- La mission de la fonction direction consiste en : ✓ Réunir l'information indispensable à la prise de décision ; ✓ Décider c.-à-d. donner les grandes orientations de l'unité et les transmettre aux fonctions chargées de les mettre en œuvre ; ✓ Contrôler en vue de s'assurer du mode de réalisation des choix opérés</p>
2	<p>Objectifs ciblés : Etre capable de définir les fonctions de l'entreprise</p> <p>Durée estimée : 20 mn</p> <p>Déroulement du TP2 : Travail en groupe</p> <p>Enoncé :</p> <p>Pour l'accomplissement de ses fonctions économiques et sociales, l'entreprise GUAY doit exécuter des séries d'opérations identiques : Acheter, transformer, vendre, etc.....</p> <p>Chaque type d'opération nécessaire à son activité constitue une de ses fonctions internes.</p> <p>TAF :</p> <p>3- Citez les différentes fonctions d'une entreprise 4- A quoi sert la Fonction Commerciale ?</p> <hr/> <p>Corrigé du TP2</p> <p>3- Les différentes fonctions d'une entreprise ✓ La fonction Commerciale ✓ La fonction Technique ✓ La fonction Administrative ✓ La fonction Financière</p> <p>4- La fonction commerciale Publicité, exportation, études de marchés, facturation, promotion de vente, relations clients</p>

Partie pratique

TP	
3	<p>Objectifs ciblés : déterminer les différents sens du capital Durée estimée : 30 min Déroulement du TP3 : Travail individuel <u>Enoncé :</u></p> <p>Le capital peut avoir un sens technique : il désigne alors l'ensemble des moyens de production durables grâce auxquels une société accroît l'efficacité du travail de ses membres. La machine à écrire, le bulldozer ou l'ordinateur en font partie. Il est d'usage d'ajouter à ces moyens de production des équipements qui, sans servir à des opérations de production au sens strict, permettent de fournir à la collectivité des services non marchands : par exemple, le réseau routier, ou encore des bâtiments scolaires, ou une maison de jeunes. Dans ce cas, on parlera d'équipements collectifs. Enfin, on compte également dans le capital technique les logements, car on considère qu'il s'agit là d'un équipement à très longue durée de vie. Ainsi, logements ; équipements collectifs et moyens de production durables forment le capital technique (dans la comptabilité nationale, on parle de capital fixe, ce qui revient au même). Tout accroissement de ce capital technique constitue un investissement.</p> <p>Le capital peut aussi avoir un sens comptable ; ainsi on parlera de l'entreprise Machin, société anonyme au capital de 150 000dh. Il s'agit alors des apports en argent ou en nature (brevets, bâtiments, terrains) que l'ensemble des associés qui sont propriétaires de l'entreprise ont fournis à cette dernière pour en devenir propriétaire. Dans le cas d'une société anonyme, ces apports sont matérialisés par des actions. Il arrive enfin que l'on désigne par capital tout placement d'argent : chacun de nous, en ce sens, peut être propriétaire d'un petit capital placé à la caisse d'épargne. Lorsque les promoteurs immobiliers vantent le « capital –pierre », c'est à ce sens financier qu'ils font référence, bien sûr.</p> <p>Le point commun entre tous ces sens, c'est que, chaque fois, le capital engendre un « plus ». Plus de production, avec le capital technique ; des bénéfices espérés, avec le capital comptable ; un intérêt ou un loyer avec le capital financier. Mais, par eux-mêmes, ni les machines, ni les actions, ni les livrets de caisse d'épargne ne produisent quoi que ce soit. Ce sont les hommes qui produisent.</p> <p style="text-align: right;">D.CLERC, Déchiffrer, l'économie Éd. Syros –Alternatives ,1990</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quels sont les différents sens du terme capital ? 2. Quelles sont les caractéristiques communes des différentes significations de ce terme ?
	<p>Corrigé du TP3 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le capital peut avoir plusieurs sens : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sens technique : il désigne l'ensemble des moyens de production durables grâce auxquels une société accroît l'efficacité du travail de ses membres, les logements et les équipements collectifs. ▪ Sens comptable : les apports en argent ou en nature (brevets, bâtiments, terrains) des propriétaires de l'entreprise, ▪ Sens financier : tout placement d'argent à la caisse d'épargne. 2. Les caractéristiques communes sont les hommes qui fournissent des efforts pour produire des bénéfices, des intérêts, des biens ...

4	<p>Objectifs ciblés : déterminer les différents services de la banque Durée estimée : 15 min Déroulement du TP2 : individuel Enoncé :</p>
	<p style="text-align: center;">Exercice 4 : LA « MACHINE » BANCAIRE</p> <p>Les banques sont des rouages essentiels de nos économies. Leur rôle est cependant mal connu. On comprend généralement les contraintes de la production : ce sont des contraintes physiques qui portent sur de la matière et des heures de travail. On comprend beaucoup moins, et souvent pas du tout, les contraintes de la monnaie. Il faut travailler plusieurs mois pour gagner cinquante ou cent mille francs ; il suffit de quelques minutes pour virer cinquante ou cent millions de francs. Cet écart entre le monde réel et le monde financier peut laisser l'impression que la finance est un monde irréel, qui ne traite pas des « vraies » valeurs économiques, mais de simples jeux d'écritures comptables. Et on imagine par conséquent que tout est possible. (...)</p> <p>Les banques offrent à leur clientèle une très grande variété de services. Elles gèrent les comptes de dépôt, passent les ordres de bourse, proposent des comptes ou des plans d'épargne en actions, des placements variés (Sicav, Codevi, fonds communs de placement, parts, de sociétés immobilières, etc.). Elles changent les devises, font du crédit aux particuliers et aux entreprises, instruisent des dossiers pour différents caisses spécialisées, disposent de coffre forts, etc. l'activité bancaire correspond à des nombreux besoins des particuliers et des entreprises. Cette activité exige beaucoup de main d'œuvre et de bureautique. A titre de comparaison, dans un pays comme la France, les banques emploient à peu près autant de personnes que la construction automobile.</p> <p style="text-align: right;"><i>M .DIDIER ,op.cité</i></p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quels sont les principaux services rendus par les banques ? 2. Comment les banques sont-elles rémunérées pour leurs activités ?
	<p>Corrigé du TP4</p> <p>Les banques offrent à leur clientèle une très grande variété de services. Elles gèrent les comptes de dépôt, passent les ordres de bourse, proposent des comptes ou des plans d'épargne en actions, des placements variés (Sicav, Codevi, fonds communs de placement, parts, de sociétés immobilières, etc.). Elles changent les devises, font du crédit aux particuliers et aux entreprises, instruisent des dossiers pour différentes caisses spécialisées, disposent de coffres forts, etc.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les banques sont rémunérées par la réception des commissions (conservation des titres, conseils concernant les placements, location de coffres -forts), et elles consentent des découverts, des avances, des prêts, et pratiquent également l'escompte d'effets de commerce (le cas d'octroi des crédits)

Partie pratique

TP																	
5	<p>Objectifs ciblés : déterminer les tâches du service commercial et administratif Durée estimée : 20 min Déroulement du TP1 : travail individuel Enoncé : La répartition des tâches dans une petite exploitation commerciales Les tâches auxquelles se livre le personnel d'une entreprise commerciale « Librairie Papeterie du Nord » sont les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tenir la caisse 2. réceptionner la marchandise 3. guider les clients à trouver les livres qu'ils cherchent 4. servir la clientèle 5. suivre les ventes pour pouvoir remplacer les livres vendus 6. rédiger les bons de commandes 7. verser l'argent à la banque à la fin de la journée 8. répondre au courrier des clients 9. faire la caisse à la fin de la journée 10. répondre au téléphone 11. embauche un vendeur supplémentaire <p>a) Regroupez l'ensemble des taches dans un tableau en distinguant clairement celles qui relèvent de la fonction administrative de celles qui appartiennent à la fonction commerciale. b) Le regroupement de ces tâches (tâches administrative et commerciale) permet de dégager deux pôles de responsabilités (une responsabilité administrative et une autre commerciale) ; donne naissance à l'apparition de deux sous -systèmes .complétez le schéma ci-après qui représente la configuration de l'entreprise commerciale « librairie papeterie du nord »</p>																
	<p>Corrigé du TP5 :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Service administratif</th> <th style="width: 50%;">Service commercial</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>↓</td> <td>↓</td> </tr> <tr> <td>tenir la caisse</td> <td>réceptionner la marchandise</td> </tr> <tr> <td>verser l'argent à la banque à la fin de la journée</td> <td>guider les clients à trouver les livres qu'ils cherchent</td> </tr> <tr> <td>répondre au courrier des clients</td> <td>servir la clientèle</td> </tr> <tr> <td>faire la caisse à la fin de la journée</td> <td>suivre les ventes pour pouvoir remplacer les livres vendus</td> </tr> <tr> <td>répondre au téléphone</td> <td>rédiger les bons de commande</td> </tr> <tr> <td>embauche un vendeur supplémentaire</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Service administratif	Service commercial	↓	↓	tenir la caisse	réceptionner la marchandise	verser l'argent à la banque à la fin de la journée	guider les clients à trouver les livres qu'ils cherchent	répondre au courrier des clients	servir la clientèle	faire la caisse à la fin de la journée	suivre les ventes pour pouvoir remplacer les livres vendus	répondre au téléphone	rédiger les bons de commande	embauche un vendeur supplémentaire	
Service administratif	Service commercial																
↓	↓																
tenir la caisse	réceptionner la marchandise																
verser l'argent à la banque à la fin de la journée	guider les clients à trouver les livres qu'ils cherchent																
répondre au courrier des clients	servir la clientèle																
faire la caisse à la fin de la journée	suivre les ventes pour pouvoir remplacer les livres vendus																
répondre au téléphone	rédiger les bons de commande																
embauche un vendeur supplémentaire																	

6	<p>Objectifs ciblés : Durée estimée : 30min Déroulement du TP6 : individuel</p> <p>Enoncé : Marché et économie de marché</p> <p>Au sens étroit et premier, le marché est une convention passée entre un acheteur et un vendeur. Ensuite, le terme a désigné le lieu public de vente de biens ou services (le marché aux vins, le marché des esclaves ...), le lieu où s'effectuent les transactions, l'ensemble des offres et des demandes, les contrées ou les pays producteurs de tel bien, les débouchés stables. Enfin, et de façon plus élargie, l'ensemble des conditions de la production, des échanges et de la consommation d'un produit a reçu le nom du marché mondial : ainsi le marché mondial du coton ou du pétrole....</p> <p>Dans le vocabulaire économique, le terme a perdu tout ce qui le liait à une localisation géographique précise pour revêtir une abstraction totale, le marché économique désignant le lieu théorique où se rencontre l'offre et la demande. Aussi bien l'économie du marché est-elle un système d'organisation économique dans lequel les mécanismes naturels, à l'exclusion de toute intervention des monopoles de l'Etat, assurent seuls l'équilibre permanent de l'offre et de la demande.</p> <p style="text-align: right;">P.SALLES, Problèmes économiques généraux, Dunod</p> <p>a) Quels sont les différents sens du terme « marché » ? b) Quelle est la définition de l'économie de marché donnée par l'auteur ?</p> <hr/> <p>Corrigé du TP6 :</p> <p>a) Marché est : -une convention passée entre un acheteur et un vendeur. - le lieu public de vente biens ou services, où s'effectuent les transactions, l'ensemble des offres et des demandes - l'ensemble des conditions de la production, des échanges et de la consommation d'un produit</p> <p>b) le marché économique désignant le lieu théorique où se rencontre l'offre et la demande</p>
---	---

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100 H
Séquence N° 6	Les flux et les circuits L'entreprise et son environnement	Temps prévu : 10 H
Objectif de la séquence :	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier L'entreprise et ses interlocuteurs • Identifier les flux et les circuits 	

Partie théorique

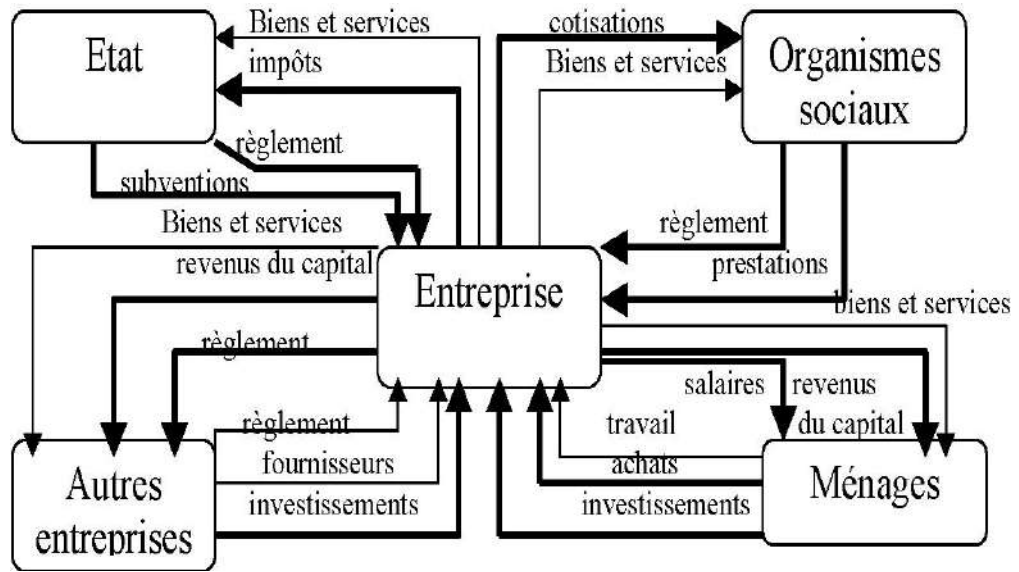
Points à traiter

1	Définir L'entreprise et ses interlocuteurs
2	Appréhender les domaines clés de L'entreprise et ses interlocuteurs
3	Identifier les relations entre l'entreprise et son environnement
4	Définir les flux et les circuits

Partie pratique

TP	
1	<p>Objectifs ciblés : Définir les flux et les circuits échangés entre les différents acteurs économiques</p> <p>Durée estimée : 30 mn</p> <p>Déroulement du TP1 : Travail de groupe</p> <p>Enoncé :</p> <p>Tracez, sous forme de schéma, les différents flux échangés entre les acteurs de la vie économique (voir liste ci jointe).</p> <ul style="list-style-type: none">- salaires.- consommation des ménages.- retraits et revenus des placements des ménages.- dépôt et épargne des ménages.- Prêts et retraits des entreprises.- impôts et cotisations versés par les ménages- présentations sociales et salaires.- impôts, et cotisations sociales versés par les entreprises.- présentations sociales et salaires.- dépenses des administrations en biens de consommation.- importation.- exportation.

Corrigé du TP1 :



Objectifs ciblés : Définition de l'Entreprise et ses interlocuteurs

Durée estimée : 15 mn

Déroulement du TP2 : Travail de groupe

Énoncé :

1- Indiquez dans le tableau suivant la nature de la variable en mettant une croix dans la bonne case :

2

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

2- Expliquez : Environnement Juridique, démographique, culturel.

Corrigé du TP2

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

3- L'environnement juridique de l'entreprise : Lois gérants 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....

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	L'entreprise et ses interlocuteurs	Masse horaire : 100H
Séquence N° 7	Les documents commerciaux	Temps prévu : 12,5 H
Objectif de la séquence :	Produire les documents relatifs à l'achat et à la vente	

Partie théorique

Points à traiter

1	<ul style="list-style-type: none"> • Distinction correcte des caractéristiques des différents documents nécessaires à chaque type d'opération ; • Distinction des différents documents servant au règlement au comptant et à crédit ; • Exactitude des calculs nécessaires ; • Report exact des montants sur les documents ;
---	--

Partie pratique

T P	<p>Objectifs ciblés : identifier les éléments de l'en tête des documents -conception d'un bon de commande Durée estimée : 30 min Déroulement du TP1 : travail individuel</p> <p>Enoncé :</p> <p>1 Vous travaillez pour la société Nitro diffusion qui est une SA au capital de 10 000 €. Elle est spécialisée dans la vente d'objets publicitaires sportifs. (Shorts, maillots, écharpes, figurine, cartes postal, posters, portes clef, autocollants, etc.) Informations diverses concernant la société : Adresse : 45 rue de Plan Bois - 69001 LYON Tél. : 04 78 57 55 62 - Fax : 04 78 57 55 63 émail : bureau@nitrocreation.fr - Site : www.nitrocreation.fr RC Annecy B 504 219 6637 - N° TVA Intracommunautaire : 08504219 6637000012 Vous recevez la commande suivante le 15 septembre 2006 de la société Teamsport, 25 rue de Gerland, 69005 LYON</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 20 maillots « Coupet », PUHT 10 € (Réf : Mcoupet) <input type="checkbox"/> 20 maillots « Juninho », PUHT 10 € (Réf : MJuninho) <input type="checkbox"/> 15 maillots « Govou », PUHT 10 € (Réf : Mgovou) <input type="checkbox"/> 150 portes clef « Olympique Lyonnais », PUHT 1 € (Réf : PCOL) <input type="checkbox"/> 2000 cartes de vœux « OL Lyon », PUHT 10 € (Réf : CVOL2006) <p>Les règlements sont à 30 jours avec un escompte de 2 % si règlement à réception de la facture. Une remise de 5 % est accordée sur les maillots et de 10 % sur les portes clefs. TAF : Concevoir un bon de commande pour la société</p>
----------------	---

Corrigé du TP1 :

Teamsport,

25 rue de Gerland, 69005

LYON

NITRON

DIFFUSION

45 rue de Plan Bois - 69001

LYON

LYON, le 15 septembre 2006

bon de commande N°233

conditions de vente

Les règlements sont à 30 jours avec un escompte de 2 % si règlement à réception de la facture.

Une remise de 5 % est accordée sur les maillots et de 10 % sur les portes clefs.

Réf	Désignation	PUHT	Qté
Mcoupet	maillots « Coupet »	10	20
MJuninho	maillots « Juninho »	10 €	20
Mgovou	maillots « Govou »	10 €	15
PCOL	portes clef « Olympique Lyonnais »	1 €	150
CVOL2006	cartes de vœux « OL Lyon »	10 €	2000

signature

Directeur
des Achats

2 Objectifs ciblés : calcul de la facture (Présenter l'en tête en utilisant Word)

Durée estimée : 1H

Déroulement du TP2 : Un stagiaire par ordinateur

Enoncé :

- TAF : Concevoir La facture qui correspond à la commande précédente en prenant en considération les informations suivantes : Date livraison : 17 septembre, N° Facture : F2006 -09-123, Date facturation 17 septembre 2006

-Concevoir sur Word le papier à entête de la société **Nitro diffusion**. Il devra contenir toutes les informations légales. (Vous créez un logo à partir d'un Word Art de Word) et le bon de commande de TP 1

Corrigé du TP2 2

NITRON DIFFUSION

45 rue de Plan Bois - 69001
LYON

RC Anancy B 504 219 6637

N° TVA Intracommunautaire : 08504219 6637000012

Tél. : 04 78 57 55 62 - Fax : 04 78 57 55 63

email : bureau@nitrocreation.fr

Site : www.nitrocreation.fr

Teamsport,
25 rue de Gerland, 69005
LYON

FACTURE N° F2006 -09-123

LYON ,le 17 septembre 20..N

V/réf: BC n°233

conditions de vente

Les règlements sont à 30 jours avec un escompte de 2 % si règlement à réception de la facture.

Réf	Désignation	PUHT	Qté	Remise	PU Remisé	Montant
Mcoupet	maillots « Coupet »	10 €	20	5%	9,5	190 €
MJuninho	maillots « Juninho »	10 €	20	5%	9,5	190 €
Mgovou	maillots « Govou »	10 €	15	5%	9,5	143 €
PCOL	portes clef « Olympique Lyonnais »	1 €	150	10%	0,9	135 €
CVOL2006	cartes de vœux « OL Lyon »	10 €	2 000	0%	10	20 000 €

Arrêté la présente facture à la somme de vingt-quatre mille sept cent quatre-vingts neuf euro

TOTA L	20 658 €
TVA 20%	4 132 €
TTC	24 789 €

signature

Service
Facturation