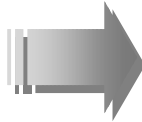
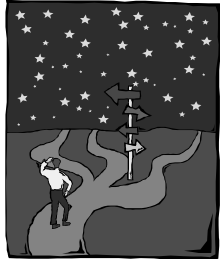


## Présentation de l'ENTREPRISE



*Il n'y a pas de bon port pour celui qui ne sait où il va ...*



Présentation de JLS.ppt

## Objectif et sommaire de la formation

### OBJECTIF :

Comprendre la finalité de l'entreprise, son environnement, et les différentes fonctions qui concourent à ses objectifs.

### 1 - L'ENTREPRISE

- Définition – Environnement

### 2 - CLASSIFICATIONS DES ENTREPRISES

- par Classe d'activité – par Statut – par Secteur

### 3 - LES FONCTIONS DE L'ENTREPRISE

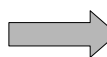
- le processus de production
- les processus d'administration

## Objectif et sommaire de la formation



### OBJECTIF :

Comprendre la finalité de l'entreprise, son environnement, et les différentes fonctions qui concourent à ses objectifs.



### 1 - L'ENTREPRISE

#### - Définition – Environnement

##### A - CLASSIFICATION DES ENTREPRISES

- par Classe d'activité – par Secteur – par Taille

##### B - LA STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

- le processus de production

- les processus d'administration

## 1 - L'Entreprise : Définition



### Définition INSEE :

L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome, organisée pour produire des biens ou des services pour le marché.

On distingue donc : par la structure



l'entreprise individuelle (personne physique) dans laquelle :

personnalité juridique = personne physique de l'exploitant

Exemples : commerçant, artisan, profession libérale, exploitant agricole, ...



l'entreprise sociétaire, par exemple : Société Anonyme (SA), ou Société A Responsabilité Limitée (SARL).

## 1 - L'Entreprise : Définition

**Définition INSEE :**  
 L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome,  
 organisée pour produire des biens ou des services pour le marché.

On distingue donc : par la nature

➔ **l'entreprise privée** : surtout soucieuse de réaliser un bénéfice.

➔ **l'entreprise Publique** :  
 dont la recherche du profit n'est pas systématique. Ce qui importe  
 surtout, c'est la gestion d'un service public dans un but d'intérêt  
 général.

Présentation de l'ENTREPRISE
Page : 5

## 1 - L'Entreprise : Définition

**Définition INSEE :**  
 L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome, organisée pour  
 produire des biens ou des services pour le marché.

On peut donc en déduire les caractères suivants :

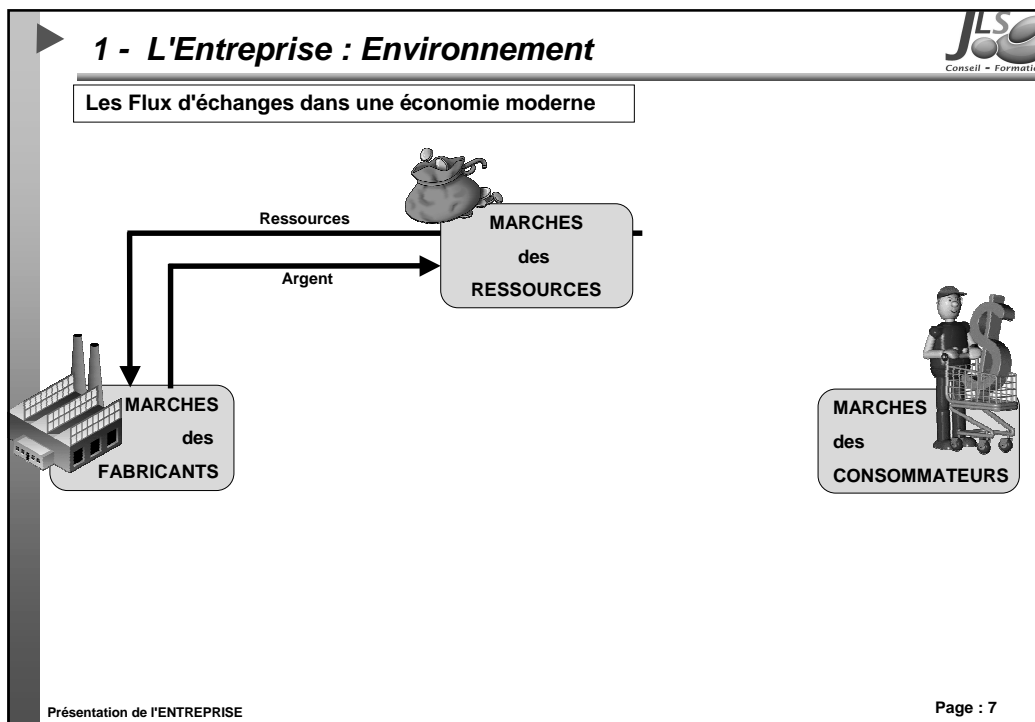
➔ **l'entreprise est une organisation** : formation stable, durable, structurée en  
 vue de réaliser une suite d'opérations.  
 On ne crée pas une entreprise pour effectuer un acte isolé.

➔ **l'entreprise est financièrement autonome** : Elle organise son financement  
 de départ et sa vie financière.  
 L'autonomie peut être relative (subventions, cartels, réglementations, ...)

➔ **l'entreprise travaille pour le marché** : une clientèle à trouver et à satisfaire  
 → l'entrepreneur est l'agent économique qui assume les risques  
 techniques et commerciaux.

➔ **l'entreprise produit des biens et des services** : biens de consommation, de  
 production, biens durables ... et des services : banques, assurances,  
 transport, tourisme, spectacle, ...

Présentation de l'ENTREPRISE
Page : 6



**1 - L'Entreprise : Environnement**

**MARCHES des RESSOURCES**

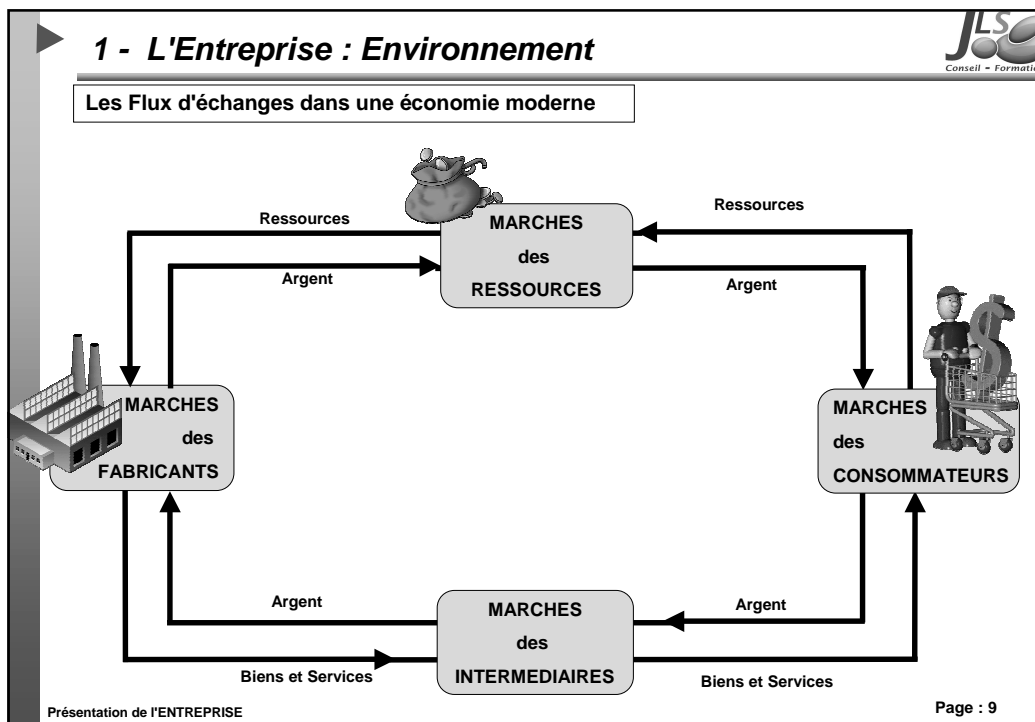
Les marchés des ressources ont pour fonction de procurer aux autres marchés les moyens d'exercer leur rôle.

Il y a donc plusieurs sortes de marchés :

- ➔ **Les marchés financiers** procurent aux entreprises :
  - ➔ des services (achats en bourse, tenues de comptes, encaissements de chèques, ... rémunérés par des commissions.
  - ➔ des capitaux à court, moyen ou long terme : crédits, prêts ... rémunérés par des intérêts.
- ➔ **Les marchés d'approvisionnements** : procurent aux entreprises :
  - ➔ des équipements destinés à produire : ce sont les investissements.
  - ➔ les achats courants : matières premières, énergie ...
- ➔ **Le marché du travail** procure aux entreprises :
  - ➔ La main d'œuvre nécessaire à son activité.

Présentation de l'ENTREPRISE

Page : 8



**1 - L'Entreprise : Environnement**

**MARCHES des CONSOMMATEURS**

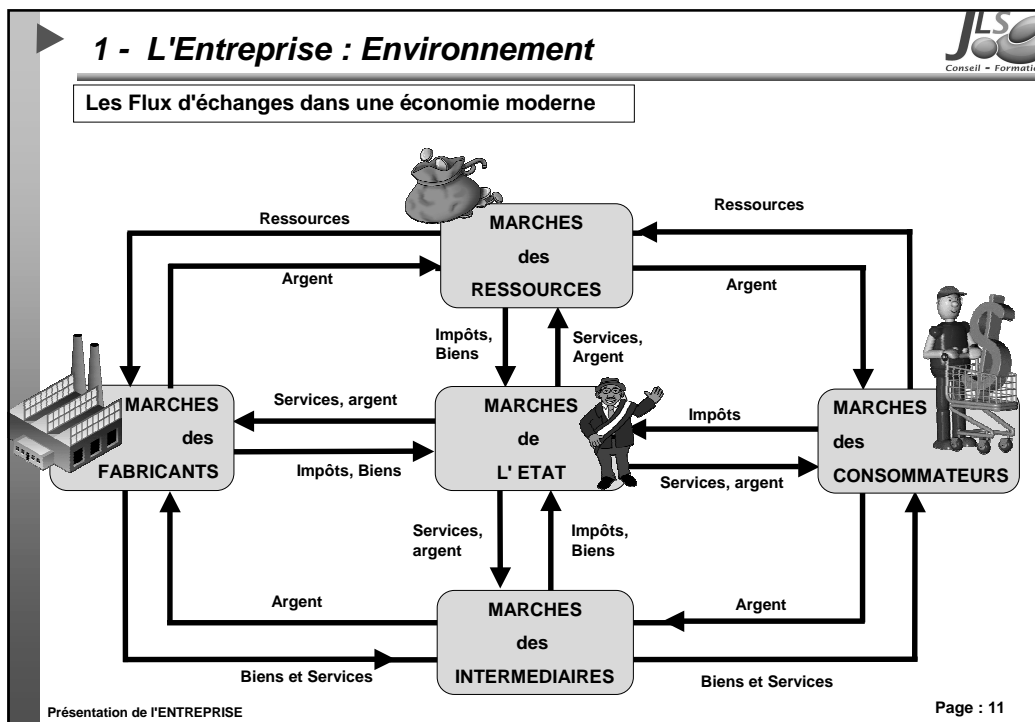
Les marchés des consommateurs ont pour fonction la consommation.

Ils sont en relation avec les entreprises sur 2 sortes de marchés :

- ➔ **Les marchés des ressources** : sur lesquels les consommateurs apportent un flux réel de travail et de capital et reçoivent un flux monétaire de rémunérations.
- ➔ **Les marchés des biens et des services finaux** :  
(les marchés des fabricants ou des intermédiaires) en échange des biens et services reçus (flux réels), ils fournissent aux entreprises des ressources monétaires.

Présentation de l'ENTREPRISE

Page : 10



**1 - L'Entreprise : Environnement**

Les marchés de l'état (les administrations) ont pour principale fonction de fournir, sans but lucratif, des services à la collectivité.

Ils rendent donc leurs services :

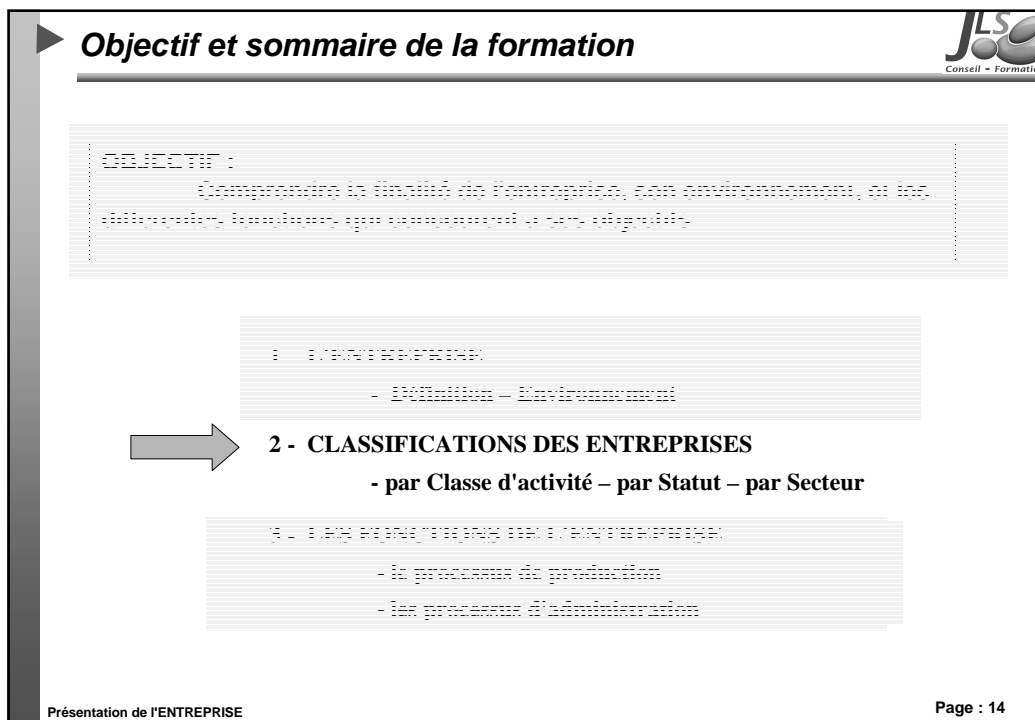
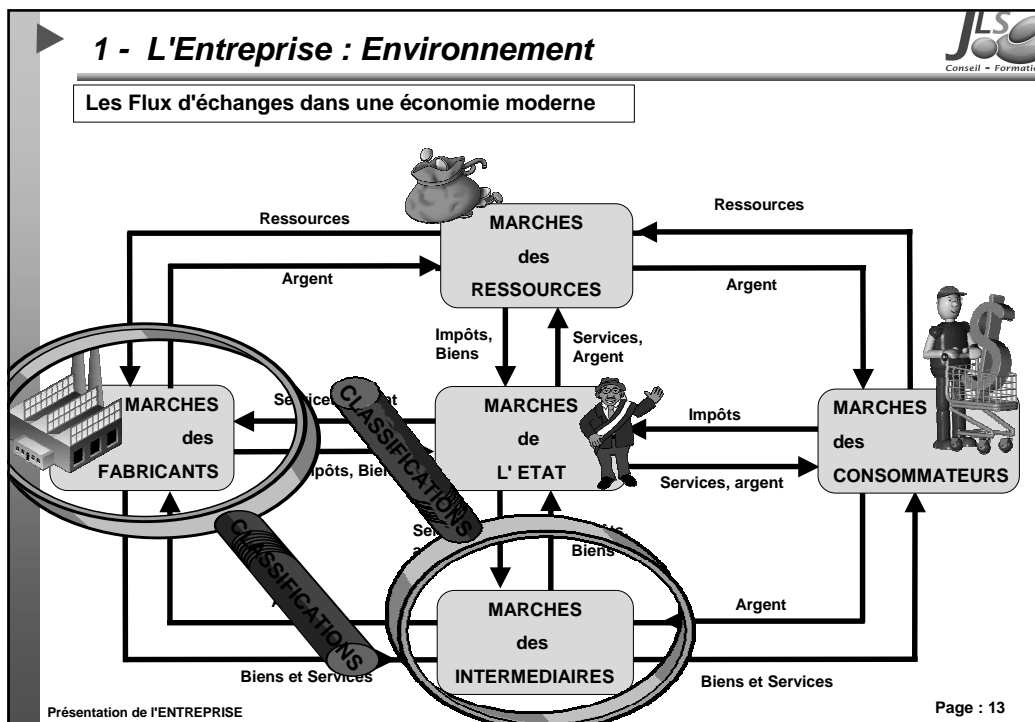
- Gratuitement : éducation, routes, police
- Quasi gratuitement : prix ne couvrant qu'une partie du coût de production : justice, SNCF
- Au coût de production : administration postale

Il faut distinguer :

- ➔ Les administrations publiques : formées par l'état, les collectivités locales, la sécurité sociale,...
- ➔ Les administrations privées : associations, syndicats, partis politiques, ...

Présentation de l'ENTREPRISE

Page : 12



## 2 - Classifications des entreprises

Il existe plusieurs classifications des entreprises. Chacune dépendant de l'objectif d'analyse recherché.

### ➔ Analyse par CLASSE D'ACTIVITE

- Agricole : céréales, légumes, bétail, bois, ...
- Industrielle : transformation matières premières,
  - Extractives : minerais, carrières,
  - Énergétiques : électricité, charbon, gaz,
  - Intermédiaires : produisant les matières premières ou demi-produits
  - Équipement : outillage, machines outils, matériels
  - Consommation : à destination des ménages,
  - etc. ...
- Commerciale : industrie, bâtiment et travaux publics,
- Prestataire Services : Études, services de consommation aux ménages
- Financière : banques d'affaires, de crédits, Assurances
- Artisanale : production et ou transformation
- de Pêche : pêche de poissons et transformation – vente
- Profession libérale : Médecin, Conseiller, ...

## 2 - Classifications des entreprises

### ➔ Analyse par STATUT JURIDIQUE

- Établissements commerciaux ou industriels
- Administrations centrales : Ministères, régiments, Lycées, ...
- Collectivités territoriales : de la nation à la commune,
- Sociétés civiles immobilières et copropriétés
- Entreprises publiques gérées par l'état
- Ordres professionnels (des médecins, des avocats, des notaires...)
- Sociétés coopératives (les associés dirigent),
- Associations (les intérêts doivent être réinvestis)
- Sociétés mutuelles (assurances, santé, ...)

### ➔ Analyse par SECTEUR ECONOMIQUE

- Secteur Primaire : agriculture, sylviculture, pêche, mines,
- Secteur Secondaire : industrie, bâtiment et travaux publics,
- Secteur Tertiaire : services



## 2 - Classifications des entreprises

➔ **Analyse selon la Commission Européenne :**  
( recommandation 3002/361/CE du 6 mai 2003 )

"CODE"	Dénomination	Nombre salariés	C.A	Bilan
E.I	Micro Entreprise	0	< 32 000 / 80 000 €	
TPE	Très Petite Entreprise	< 10	< 2 M€	< 2 M €
PE	Petite Entreprise	10 à 49	< 10 M €	< 10 M €
ME	Moyenne Entreprise	50 à 249	< 50 M €	< 43 M €
GE	Grande Entreprise	> 249	> ou = 50 M €	> ou = 43 M €
Groupe	Groupe	Société mère et ses filiales		
Étendue	Entreprise Étendue	Entreprise pilote et nombreux partenaires		

## Objectif et sommaire de la formation

### OBJECTIF :

Comprendre la finalité de l'entreprise, son environnement, et les différents facteurs qui constituent sa performance.

### 1 - L'ENTREPRISE :

- Définition - Environnement - Finalité

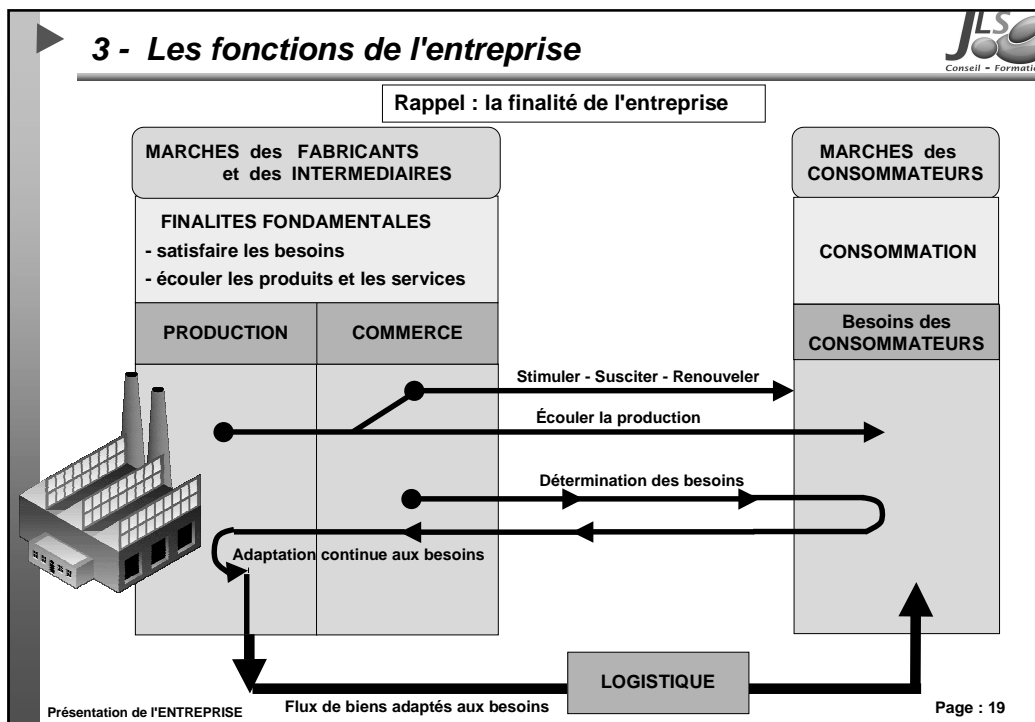
### 2 - CLASSIFICATIONS DES ENTREPRISES

par l'Union Européenne - par l'Etat - par l'entreprise



### 3 - LES FONCTIONS DE L'ENTREPRISE

- le processus de production
- les processus d'administration



**3 - Les fonctions de l'entreprise**

L'activité d'une même entreprise est répartie au sein de diverses **fonctions** visant à la satisfaction du client par le produit ... que l'on peut hiérarchiser **dans le temps** :

1. **La fonction de direction** : définit le programme d'actions, la nature des satisfactions à accorder aux clients et la mise en place des moyens adéquats.
2. **La fonction financière** : procure les capitaux rendant possibles les étapes de fabrication.
3. **La fonction "approvisionnement"** : fournit à ces travailleurs les moyens matériels de production.
4. **La fonction "personnel"** : procure la ressource fondamentale : les moyens en hommes qualifiés.

Présentation de l'ENTREPRISE

Page : 20

### 3 - Les fonctions de l'entreprise



5. La fonction production : combine les facteurs pour obtenir les produits.
6. La fonction commerciale : prend en charge le produit fini pour assurer sa commercialisation.
7. La fonction Logistique : se charge de l'acheminement des ressources en amont, de la distribution aval des produits, de la gestion des entrepôts de stockage, des problématiques d'exportation, ...
8. Les fonctions d'administration assurent le support aux fonctions précitées et contribuent à la bonne gestion de l'entreprise : Comptabilité, Informatique, Services généraux, ...

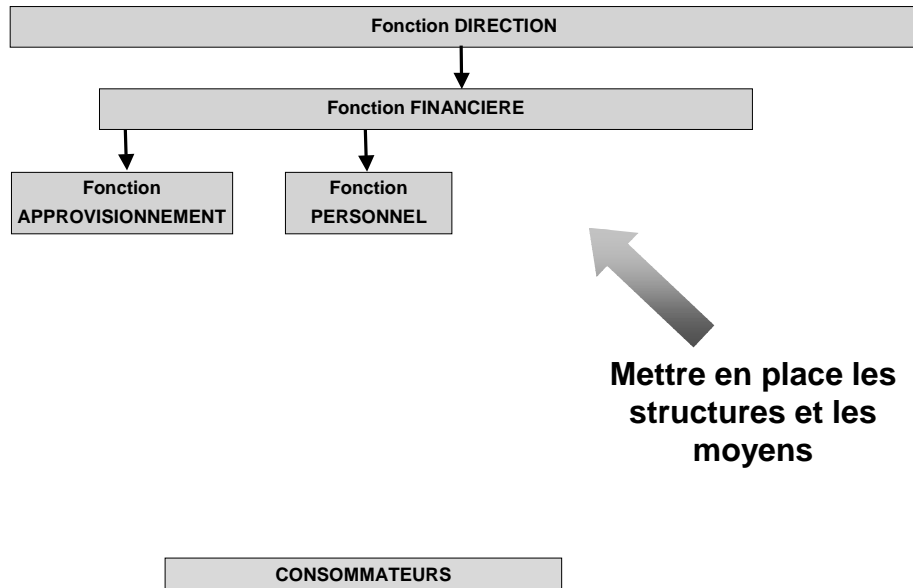
### 3 - Les fonctions de l'entreprise




Ces fonctions doivent être exercées par toute entreprise.

- ➔ Elles le sont par des groupes de personnes dans le cas des grandes entreprises, ou sous-traitées à des entreprises extérieures ou à l'extrême, exercées par une personne travaillant seule.
- ➔ Il n'y a pas de relations directes et automatiques entre les fonctions et les structures d'une entreprise → l'organisation d'une entreprise ne se calque pas forcément sur le découpage par fonctions décrites ici ....
- ➔ Les divers services peuvent ne pas être aussi nettement séparés et clairement apparents, comme si chacun assurait la totalité d'une fonction et une seule.
- ➔ À noter enfin que le partage des fonctions à l'intérieur des entreprises perd de son sens dans le système de plus en plus courant de l'entreprise étendue dans lequel chaque entreprise particulière se centre sur telle ou telle fonction spécifique dans de multiples réseaux de coopération économique.

### 3 - Les fonctions de l'entreprise



### 3.1 - La fonction de Direction

	<u>Piloter l'entreprise et ses moyens</u>
 <p>" Choisissez un travail que vous aimez et vous n'aurez pas à travailler un seul jour de votre vie."</p> <p>Confucius</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Prévoir <ul style="list-style-type: none"> <li>- marché, concurrence, conjoncture,</li> <li>- fixer les objectifs en fonction des moyens financiers, matériels, techniques et humains.</li> </ul> </li> <li>2- Organiser <ul style="list-style-type: none"> <li>- structure interne de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>3- Commander <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordres et directives, établir les règlements pour réaliser les objectifs.</li> </ul> </li> <li>4- Coordonner <ul style="list-style-type: none"> <li>- harmoniser les actions des différents services</li> </ul> </li> <li>5- Contrôler <ul style="list-style-type: none"> <li>- ne pas dévier de l'objectif fixé</li> <li>- comptabilité analytique, contrôle de gestion</li> </ul> </li> </ol>

### 3.2 - La fonction financière



" Les affaires, c'est l'argent des autres..."

Alexandre Dumas fils.

#### Mettre en œuvre les capitaux

**Mission :** fournir à l'entreprise les capitaux dont elle a besoin, au moment où elle en a besoin, avec le maximum de sécurité et au coût minimum.

- 1- Collecter les fonds
  - chercher les fonds et les réunir après examen des divers moyens de financements possibles.
- 2- Employer les fonds
  - effectuer les dotations budgétaires
  - affecter les fonds aux divers emplois possibles (stocks, investissements, placements, ...),
- 3- Gérer les fonds
  - remplacer un financement par un autre,
  - rapports avec les prêteurs et emprunteurs.

### 3.3 - La fonction Approvisionnement



Les entreprises n'effectuent pas d'achats, elle établissent des relations

Charles S. Goodman

#### Réaliser les achats et gérer les stocks

- 1- Réaliser les achats
  - recherche et choix des fournisseurs,
  - détermination des produits à commander (normes qualité, quantité et prix)
  - passation des commandes, suivi et réception.
- 2- Gérer les stocks
  - Gestion du magasin proprement dite
  - gestion économique des stocks

L'approvisionnement est parfois vital :

- Cas des invendus (choix de l'assortiment)
- Cas des stocks excessifs (coût possession stock)

La Qualité et donc le marché des produits de l'entreprise dépendent de la fiabilité des composants et des matières premières commandées.

### 3.4 - La fonction "Personnel" - Entreprise (1/4)

Le "service du personnel" doit s'intéresser au personnel simultanément :

- Comme facteur de production (point de vue économique)
- Comme homme (point de vue moral)

- Code du travail

Cette fonction, sous couvert du code du travail, prend en charge :

#### 1° - Le recrutement du personnel.

Mise en œuvre des méthodes de recrutement,  
Visite médicale d'embauche, puis annuelles,  
Adaptation rapide du personnel (livret accueil, visite entreprise, ...)

modèle contrat travail cdi.doc

- Contrat travail

Il n'est de richesse que d'hommes

Jean Baudin



### 3.4 - La fonction "Personnel" - Entreprise (2/4)

#### 2° - Les modifications dans l'affectation du personnel.

Les mutations et promotions,  
Les congés (payés, maladie, maternité, sabbatiques, ...),  
Les départs (démission, licenciement, retraite, ..)

- Convention collective  
- Accords d'entreprise

sommaire convention collective Transport.doc

modèle-accord-entreprise.pdf

#### 3° - La formation technique et générale.

Cours de formation technique selon le métier exercé  
Culture générale (bibliothèque interne, ...)

Il n'est de richesse que d'hommes

Jean Baudin



### 3.4 - La fonction "Personnel" - Entreprise (3/4)

#### 4° - La fixation de la rémunération du travail

- Classement du personnel → taux des salaires
- Primes, allocations de toute nature (en lien avec les responsables)

- Convention collective  
- Accords d'entreprise

#### 5° - La discipline

Règlement intérieur (entreprises > 19 salariés)  
Contrôle de l'exactitude, de l'assiduité  
Sanctions et récompenses

- règlement intérieur

modèle reglement interieur.doc

#### 6° - La communication interne

Journal d'entreprise,  
Campagnes d'information,  
Séminaires,  
Formations du management, etc...

Il n'est de richesse que d'hommes

Jean Baudin



### 3.4 - La fonction "Personnel" - Entreprise (4/4)

#### 7° - Application des législations du travail et sociale en liaison avec :

- l'inspection du travail,
- les délégués du personnel,
- le comité d'entreprise,
- le CHS-CT,
- les syndicats,


- Code du travail

Il n'est de richesse que d'hommes


Jean Baudin



### 3.4 - La fonction "Personnel" - Salariés (1/4)

	<u>Les délégués du personnel :</u>
	<p>Institution prévue, en 1936 (front populaire), pour des professions pénibles ou dangereuses : mines, carrières, poudreries, elle est rétablie en 1946 pour tous les établissements &gt; 10 salariés.</p> <p><b>Rôle :</b> représenter le personnel devant l'employeur pour présenter des réclamations individuelles ou collectives.</p> <p>Ils peuvent également proposer des suggestions ou doléances au comité d'entreprise et à l'inspection du travail.</p> <p>Assister les salariés : difficulté d'intégration, entretien préalable de licenciement, etc...</p>

### 3.4 - La fonction "Personnel" - Salariés (2/4)

	<u>Les comités d'entreprise : C.E.</u>
	<p>Créés en 1946 pour toutes les entreprises &gt; 49 salariés, pour assurer une expression collective des salariés et de leurs intérêts.</p> <p><b>Rôle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des activités sociales et culturelles,</li> <li>- Durée ou organisation du travail,</li> <li>- introduction de nouvelles technologies,</li> <li>- modification du règlement intérieur,</li> <li>- licenciement collectif / motif économique,</li> <li>- licenciement représentants élus du personnel,</li> </ul> <p>- Doit être informé de la situation économique de l'entreprise, - Peut exercer un droit d'alerte sur la situation économique</p>



### 3.4 - La fonction "Personnel" - Salariés (3/4)



#### Le CHS-CT : Comités d' Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Créés pour toutes les entreprises > 49 salariés.

Rôle : (article L. 4612-1 du code du travail).

- 1° - Contribuer à la protection de la santé physique et mentale et à la sécurité des salariés présents dans l'entreprise.
- 2° - Contribuer à l'amélioration des conditions de travail, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et répondre aux problèmes liés à la maternité,
- 3° - Veiller à l'observation des prescriptions législatives et réglementaires prises en ces matières.

### 3.4 - La fonction "Personnel" - Salariés (1/4)



#### Les syndicats

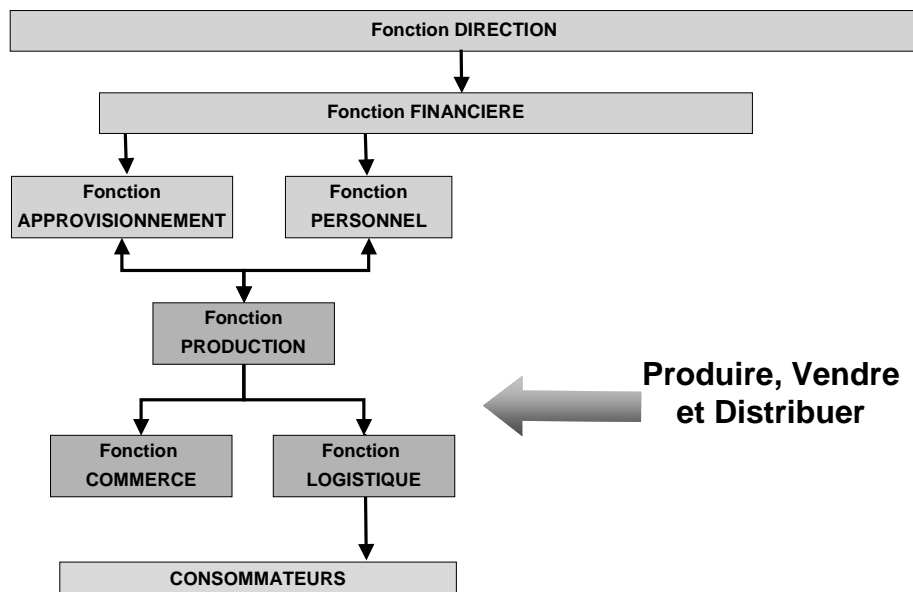
Organisations de défense de l'intérêt des salariés (ouvriers, employés ou cadres).  
Ils sont légalisés en France depuis 1884 : Loi Waldeck-Rousseau.

Plusieurs types : ouvriers, patronaux, professions libérales, agricoles, producteurs, financiers (regroupement de banques), etc.

Organisations syndicales interprofessionnelles représentatives au niveau national :

- Confédération générale du travail : CGT
- Force Ouvrière : FO
- Conf. Française Démocratique du Travail : CFDT
- Conf. Française Travailleurs Chrétiens : CFTC
- Confédération Générale des Cadres : CGC

### 3 - Les fonctions de l'entreprise



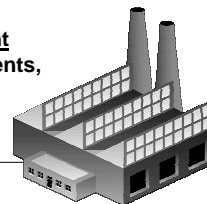
### 3.5 - La fonction Production (1/2)

La fonction production doit être retenue dans une large acception :  
→ prestataires de services = service rendu

Elle est en charge de :

la préparation du travail :

- service Etudes ou R&D (Recherche et Développement) : conception détaillée du produit, ou modification / évolution, Conception des "outils" et techniques de fabrication, ...
- service méthodes : méthodes de travail, normes de production des ateliers, gammes opératoires, analyses des temps, productivité des postes... satisfaction des exécutants : nature des tâches et cadences de travail.
- services planification / ordonnancement / lancement : plan de production, régularité des approvisionnements, répartition des tâches entre les postes de travail,



A l'usine, nous fabriquons des cosmétiques;  
en parfumerie, nous vendons de l'espoir

Charles Revson

### 3.5 - La fonction Production (2/2)

#### L'exécution du travail :

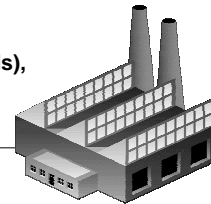
- mise en œuvre simultanée du personnel, du matériel et des matières ou fournitures.

#### Le contrôle du travail :

- service qualité : contrôle/ audits des gammes opératoires  
procédures certification - qualité
- contrôle de progression du travail,
- contrôle de quantité et de qualité

#### L'entretien et la sécurité

- Maintenance du matériel (outillages légers et lourds),  
nettoyage des locaux,
- Sécurité des hommes et des matériels



**A l'usine, nous fabriquons des cosmétiques;  
en parfumerie, nous vendons de l'espoir**

**Charles Revson**

Présentation de l'ENTREPRISE

Page : 37

### 3.6 - La fonction Commerce (1/2)

La fonction "commerce - Vente" comprend plusieurs pôles : Le Marketing, la Vente et l'administration des ventes.

#### Le Marketing

##### - la connaissance du marché :

- études de marché, de motivations d'achat, de natures de clients,
- détermination des marchés potentiels et des segments de clientèles,
- définition des circuits de distribution et des niveaux de prix,
- Création des supports de vente et des argumentaires, des manifestations,
- Enquêtes de satisfaction.

#### La Vente

##### - l'action sur le marché :

- publicité sur différents supports
- promotion des ventes : avantages particuliers pour un client ou plusieurs
- Animation des réseaux de ventes (marché intérieur / exportation),

**Tout le monde vit de la vente de quelque chose**

**Robert Louis Stevenson**

Présentation de l'ENTREPRISE

Page : 38

### 3.6 - La fonction Commerce (2/2)

#### L'administration des ventes

##### - le service du marché :

- service administration des ventes : suivi des commandes, facturation, ...
- service technico-commercial : aide aux vendeurs et démarrages,
- service clients (ou après-vente) : relations avec les clients, entretien, réparations, échanges, et remontées d'informations relatives au produit.
- service de contrôle : inspection des ventes.

Tout le monde vit de la vente de quelque chose

Robert Louis Stevenson

### 3.7 - La fonction Logistique



#### gérer l'ensemble des flux physiques (amont, stock, aval) au meilleur coût

##### 1- En amont :

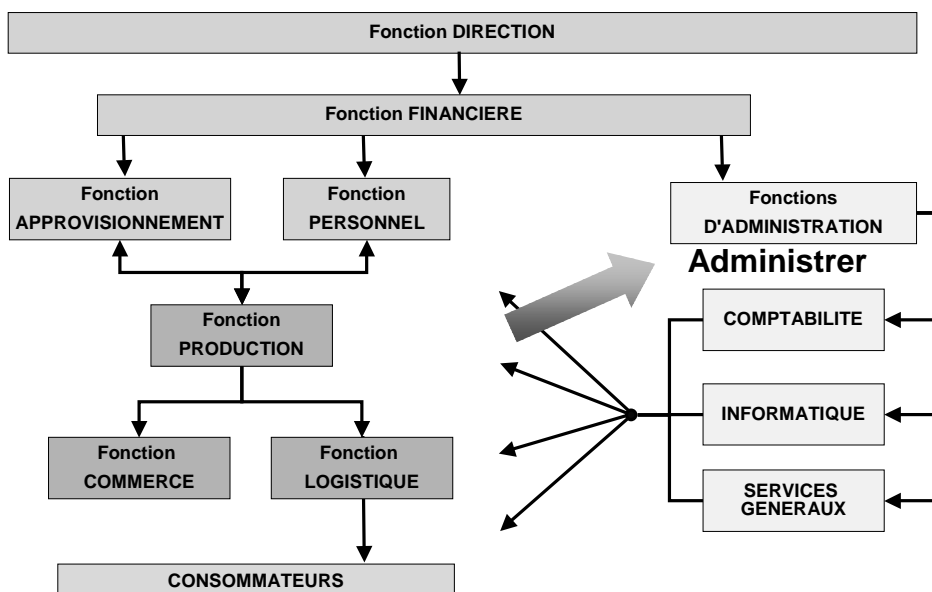
- peut englober les fonctions approvisionnements et achats ... (cf. chapitre 3.4)
- opérations de dédouanement
- transport amont : fournisseurs → entreprise des matières, emballages, matériels et machines ...
- gestion des stocks amont (matières)

##### 2- En aval :

- gestion des stocks produits finis
- préparation de commandes
- opérations de douanes (exportations)
- conditionnement transport
- transport aval : distribution des produits finis

Le cas échéant : entretien de la flotte de véhicules, et management des conducteurs.

### 3 - Les fonctions de l'entreprise



### 3.7 - La fonction Comptabilité (1/2)



#### Le tableau de bord et de contrôle de la direction

On pourra trouver les services suivants :

#### Comptabilité générale :

- Compta. Auxiliaire : enregistre toutes les opérations et effectue les reports dans les comptes clients, fournisseurs, matières, ... et les livres auxiliaires
- Compta. Centralisée : Balances mensuelles de vérification, inventaire comptable, bilan, résultat ...

#### Services spéciaux hors compta auxiliaire :

- Compta. des salaires : livre de paie, compte fiscal des salariés, DADS déclarations annuelle des données sociales
- Service de caisse : journaux de caisse, banque ...
- Compta. services sociaux : Cantine, coopérative, association sportive → gérées par le C.E

### 3.7 - La fonction Comptabilité (2/2)



#### Le tableau de bord et de contrôle de la direction

##### Comptabilité analytique :

- détermination des coûts, prix de revient, résultats analytiques d'exploitation

##### Le contrôle de gestion :

- rôle : mesurer et analyser les activités d'une organisation et de sa rentabilité : au sens vérification et pilotage

- Bilan annuel simple
- Compte de résultats

Exemple bilan simple.pdf

### 3.7 - La fonction Informatique (1/3)



Bien gérer une entreprise,  
c'est gérer son avenir - et  
gérer son avenir, c'est gérer  
son information.

Marion HARPER, JR

#### "Information automatique"

L'informatique intervient selon plusieurs axes :

##### Informatique de gestion :

- logiciels de Comptabilité, de finance, de gestion des ressources humaines (paie, formation, ...), de facturation, de gestion de stock, etc ...

##### Informatique de production :

- Automates dans l'industrie, systèmes embarqués dans la logistique, appareillages médicaux, simulateurs dans l'aviation, l'automobile, etc ...

##### Informatique de communication :

- Surveillance et entretien, Enseignement, Traitement de la voix, de l'image, Télécommunications, Jeux vidéo, etc ...

### 3.7 - La fonction Informatique (2/3)



Bien gérer une entreprise,  
c'est gérer son avenir - et  
gérer son avenir, c'est gérer  
son information.

Marion HARPER, JR

#### "Information automatique"

On y trouvera généralement les fonctions suivantes :

##### Etudes et développements :

- Conception de Systèmes d'Information (SI), Analyse et programmation des logiciels, ou paramétrage des progiciels et ERP.
- Maintenance des applications logicielles
- Choix et programmation de robots ou automates
- etc... selon l'activité de l'entreprise : infographistes, Webmaster, CFAO, MAO, DAO ...

##### Production :

- Exploitation / Contrôle des ordinateurs et des logiciels de gestion ou de production,
- Surveillance des réseaux d'ordinateurs et serveurs,
- Suivi des Systèmes d'exploitation et leurs évolutions
- Maintenance des machines et automates
- etc... selon l'activité de l'entreprise

### 3.7 - La fonction Informatique (3/3)



Bien gérer une entreprise,  
c'est gérer son avenir - et  
gérer son avenir, c'est gérer  
son information.

Marion HARPER, JR

#### "Information automatique"

##### Télécommunications :

- Choix des solutions de communication,
- Surveillance et entretien des réseaux de télécoms,
- Maintenance des matériels et logiciels, ...

##### Helpdesk ou Hotline : (différent de service client)

- Réception des appels clients (internes ou externes),
- résolution des incidents logiciels ou matériels,

##### Sécurité Informatique :

- Mise en place des outils de sécurité informatique,
- Contrôle et maintenance de ces outils

##### Méthodes – Qualité :

- en charge des méthodes de programmation et / ou des procédures qualité (et de la certification ...)

### 3.7 – Les services généraux



#### Ensemble des services au service de l'entreprise

##### Reprographie :

- Atelier de reproductions / reliure / façonnage...

##### Service courrier

- Réception, distribution, expédition du courrier,

##### Sécurité :

- Prévention accident sur les personnes,
- Protection des biens : surveillance jour et nuit, incendie, entretien préventif

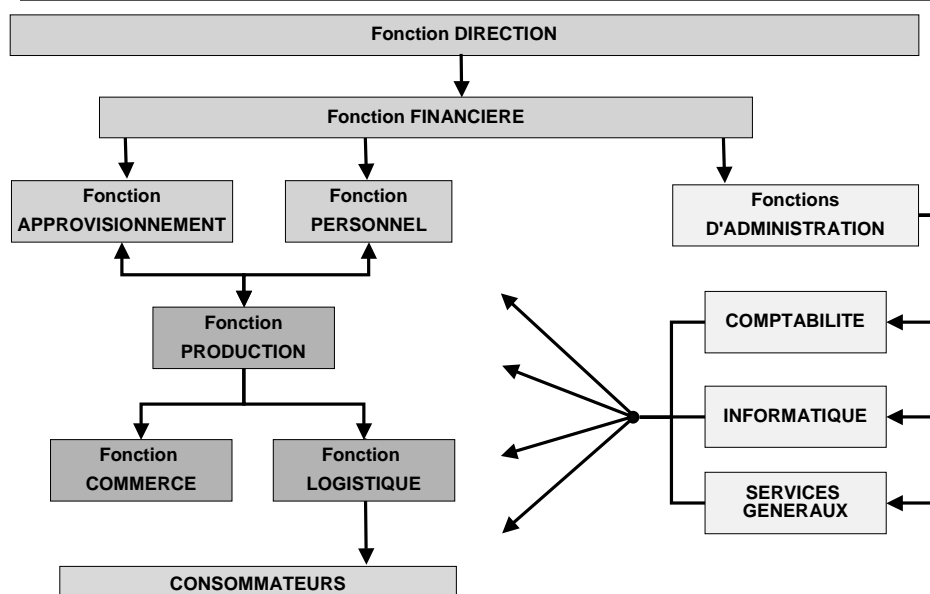
##### Service médical :

- Premiers soins en cas d'accident,
- suivi des visites annuelles, ...

##### Problématiques diverses :

- Accueil entreprise : hôtesse, huissiers, ..
- pilotage des déménagements,
- gestion des voitures de services, ...

### 3 - Les fonctions de l'entreprise





## SYNTHESE

Cet examen permet finalement de définir l'entreprise comme :

- ➔ Un système autonome,
- ➔ ouvert sur l'ensemble du système social dans lequel elle puise ses éléments,
- ➔ animé par un groupe d'hommes organisé et hiérarchisé
- ➔ disposant de moyens juridiques, financiers, matériels et intellectuels,
- ➔ poursuivant certaines finalités, variables selon les types d'entreprises, et concrétisées dans des objectifs,
- ➔ en produisant des biens et des services destinés à la satisfaction des besoins.

## CONCLUSION

L'entreprise, au fond, a un double rôle.

- ➔ Un rôle économique.  
Mettre une production, une marchandise, un service à la disposition du public.
- Un rôle social.  
Dans une économie qui doit être établie pour l'homme, chaque entreprise est une communauté de travail où il faut voir, à tous les échelons, collaborer des hommes conscients de leur solidarité, soucieux des intérêts de la collectivité.
- ➔ Ainsi l'entreprise est à la fois un moyen d'enrichissement individuel pour tous ceux qui y apportent leur travail ou leur capital, et un instrument de prospérité générale.