Université Virtuelle Africaine

INFORMATIQUE APPLIQUÉE: ADM 1201

PRINCIPES DE GESTION D'ENTREPRISE

Dr. Sagbo Romaric

Avant-propos

L'Université Virtuelle Africaine (UVA) est fière de participer à accès à l'éducation dans les pays africains en produisant du matériel d'apprentissage de qualité. Nous sommes également fiers de contribuer à la connaissance globale, pour nos ressources éducatives sont principalement accessibles de l'extérieur du continent africain.

Ce module a été développé dans le cadre d'un programme de diplôme et diplôme en informatique appliquée, en collaboration avec 18 institutions partenaires dans 16 pays africains. Un total de 156 modules ont été développés ou traduits pour assurer la disponibilité en anglais, français et portugais. Ces modules sont également disponibles en tant que ressources éducatives ouvertes (OER) à oer.avu.org.

Au nom de l'Université Virtuelle Africaine et notre patron, nos institutions partenaires, la Banque africaine de développement, je vous invite à utiliser ce module dans votre établissement, pour leur propre éducation, partager aussi largement que possible et participer activement aux communautés AVU de pratique d'intérêt. Nous nous engageons à être à l'avant-garde du développement et de partage ouvert de ressources pédagogiques.

L'Université Virtuelle Africaine (UVA) est une organisation intergouvernementale panafricaine mis en place par lettre recommandée avec un mandat d'augmenter l'accès à l'enseignement supérieur et de formation de qualité grâce à l'utilisation novatrice des technologies de communication de l'information. Une charte instituant la UVA Organisation intergouvernementale, signée à ce jour par dix-neuf (19) Les gouvernements africains - Kenya, Sénégal, Mauritanie, Mali, Côte d'Ivoire, Tanzanie, Mozambique, République démocratique du Congo, Bénin, Ghana, République de Guinée, le Burkina Faso, le Niger, le Soudan du Sud, le Soudan, la Gambie, la Guinée-Bissau, l'Ethiopie et le Cap-Vert.

Les institutions suivantes ont participé au programme informatique appliquée: (1) Université d'Abomey Calavi au Bénin; (2) University of Ougagadougou au Burkina Faso; (3) Université Lumière Bujumbura Burundi; (4) Université de Douala au Cameroun; (5) Université de Nouakchott en Mauritanie; (6) Université Gaston Berger Sénégal; (7) Université des Sciences, Techniques et Technologies de Bamako au Mali (8) Institut de la gestion et de l'administration publique du Ghana; (9) Université des sciences et de la technologie Kwame Nkrumah au Ghana; (10) Université Kenyatta au Kenya; (11) Université Egerton au Kenya; (12) Université d'Addis-Abeba en Ethiopie (13) Université du Rwanda; (14) University of Salaam en Tanzanie Dar; (15) Université Abdou Moumouni Niamey Niger; (16) Université Cheikh Anta Diop au Sénégal; (17) Université pédagogique au Mozambique; E (18) L'Université de la Gambie en Gambie.

Bakary Diallo

le Recteur

Université Virtuelle Africaine

Crédits de Production

Auteur

Romaric Sagbo

Pair Réviseur

Ferdinand Boton

UVA – Coordination Académique

Dr. Marilena Cabral

Coordinateur global Sciences Informatiques Apliquées

Prof Tim Mwololo Waema

Coordinateur du module

Karen Ferreira

Concepteurs pédagogiques

Elizabeth Mbasu

Benta Ochola

Diana Tuel

Equipe Média

Sidney McGregor

Barry Savala

Edwin Kiprono

Kelvin Muriithi

Victor Oluoch Otieno

Michal Abigael Koyier

Mercy Tabi Ojwang

Josiah Mutsogu

Kefa Murimi

Gerisson Mulongo

Droits d'auteur

Ce document est publié dans les conditions de la Creative Commons

Http://fr.wikipedia.org/wiki/Creative_Commons

Attribution http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/

Le gabarit est copyright African Virtual University sous licence Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. CC-BY, SA

Supporté par

Projet Multinational II de l'UVA financé par la Banque africaine de développement.

Table Des Matières

Avant-propos 2

Crédits de Production 3

Droits d'auteur 4

Supporté par 4

Aperçu du cours 6

Bienvenue à Principes de Gestion d'Entreprise 6

Prérequis. 6

Matériaux 6

Objectifs du cours 7

Unités 7

Évaluation 8

Plan 8

Lectures et autres ressources 9

Unité 0: Évaluation Diagnostique 12

Introduction à l'unité. 12

Objectifs de l'unité 12

Termes clés 12

Lectures et autres ressources 14

Unité 1: Introduction à la Gestion D'entreprise 15

Introduction à l'unité. 15

Objectifs de l'unité 15

Termes clés 16

Activités d'apprentissage 17

Activité 1 Les origines de l'entreprise 17

Détails de l'activité 17

Activité 2 – Les évolutions de l'entreprise 18

Détails de l'activité 19

Activité 3 – La classification des entreprises 20

Détails de l'activité 22

Résumé de l'unité **24**

Évaluation de l'unité **24**

Lectures et autres ressources **25**

Unité 2: L'entreprise et Son Environnement **27**

Introduction à l'unité. **27**

Objectifs de l'unité **27**

Termes clés **27**

Activités d'apprentissage **28**

Activité 1 – L'environnement extérieur des entreprises 28

Détails de l'activité 29

Évaluation **29**

Activité 2 – La concurrence 30

Détails de l'activité 31

Activité.3 – La culture d'entreprise 32

Détails de l'activité 33

Évaluation **33**

Résumé de l'unité **34**

Évaluation **34**

Lectures et autres ressources **36**

Unité 3: Les Responsabilités de Management **37**

Introduction à l'unité. **37**

Objectifs de l'unité **37**

Termes clés. **38**

Activités d'apprentissage **39**

Activité 1 - Les fonctions de mangement et la prise de décision 39

Détails de l'activité 41

Activité 2 – Le manager comme leader 42

Détails de l'activité 45

Activité 3 – Planification et Organisation 47

Détails de l'activité 49

Activité 4 – Mise en œuvre et Contrôle 51

Détails de l'activité 52

Résumé de l'unité 54

Évaluation de l'unité 54

Évaluation 54

Lectures et autres ressources 57

Unité 4: Innovation Technologique et Systèmes D'information et de Communication 58

Introduction à l'unité. 58

Objectifs de l'unité 58

Termes clés. 59

Activités d'apprentissage 60

Activité 1 – Innovation technologique 60

Détails de l'activité 62

Activité 2 – Gestion de la technologie, de l'information et de la communication 64

Détails de l'activité 66

Activité 3 – Etude de cas : E-commerce 67

Détails de l'activité 68

Résumé de l'unité 70

Résumé de l'unité 72

Lectures et autres ressources 73

Évaluation du cours 74

Références du cours 77

Aperçu du cours

Bienvenue à Principes de Gestion d'Entreprise

Le module Principes de gestion d'entreprise est une expérience d'apprentissage riche et interactive conçu pour vous donner une idée globale de la gestion des entreprises et les outils et aptitudes intellectuels de base dont vous avez besoin pour relever les défis qui interpellent le monde des entreprises d'aujourd'hui. Ce cours de gestion de base vous permettra d'étudier les différentes fonctions de gestion, à savoir la planification, l'organisation, la direction et le contrôle. En même temps, le cours vous permettra d'étudier la manière dont les questions, comme celles de la structure organisationnelle, de la technologie, de l'innovation, l'éthique, la responsabilité sociale de l'entreprise, la culture de l'organisation, l'environnement concurrentiel et l'approche client influent sur la prise de décision en matière de gestion. Vous étudierez également comment les dirigeants organisent les changements, communiquent, composent les équipes, pilotent l'entreprise, gèrent les ressources et réalisent leurs objectifs en matière de compétitivité.

Prérequis

- Aucun

Matériaux

Les matériaux nécessaires pour compléter ce cours comprennent:

1. Manuels ;
2. Ordinateurs ;
3. Logiciels ;
4. Connexion internet.

Objectifs du cours

À la fin de ce cours, l'étudiant devrait être en mesure de :

1. Comprendre et d'apprécier les différentes fonctions de gestion des entreprises et leurs applications dans un cadre organisationnel.
2. Examiner la prise de décision au niveau de la direction de l'entreprise et les raisons pour lesquelles et le contexte dans lequel elle intervient afin d'affiner son propre jugement et de prendre des décisions éclairées.
3. Analyser les divers sujets touchant à la gestion de l'entreprise, comme la responsabilité sociale, l'éthique, la gestion globale, le leadership, les améliorations au sein de l'organisation, l'esprit d'entreprise, la gestion des ressources humaines, etc.

Unités

Unité 0 : Évaluation diagnostique

Dans cette unité, vous découvrirez les terminologies de base de gestion de l'entreprise et d'autres termes clés qui sont essentiels pour l'étude de ce module.

Unité 1 : Introduction à la gestion d'entreprise

Dans cette unité, vous allez avoir une introduction à la gestion d'entreprise. Vous allez y découvrir les origines de l'entreprise, ses évolutions et sa classification.

Unité 2 : L'entreprise et son environnement

Dans cette unité, vous allez étudier l'entreprise et son environnement. Vous allez comprendre le rôle de l'environnement extérieur des entreprises, la nécessité de la concurrence et la culture d'entreprise.

Unité 3 : Les responsabilités de management

Dans cette unité, vous allez étudier les responsabilités de management. Vous découvrirez les fonctions de management de l'entreprise que sont la planification, l'organisation, la mise en œuvre et le contrôle.

Unité 4 : Innovation technologique et systèmes d'information et de communication

Dans cette unité, vous allez découvrir l'apport technologique dans la vie de l'entreprise à travers les thèmes d'innovation technologique, la gestion de l'information et de la communication et une étude de cas sur le e-commerce.

Évaluation

Les évaluations formatives (vérification de progrès) sont incluses dans chaque unité.

Les évaluations sommatives (tests et travaux finaux) sont fournies à la fin de chaque module et traitent des connaissances et compétences du module.

La gestion des évaluations sommatives est laissée à la discrétion de l'établissement qui offre le cours. Le plan d'évaluation proposé est le suivant:

1	Evaluations de l'activité	20%
2	Evaluations de l'unité	30%
3	Examen final	50%
TOTAL		100%

Plan

Unité	Sujets et Activités	Durée estimée
Unité 0 : Evaluation diagnostique	Cours et évaluation	10 heures
Unité 1 : Introduction à la gestion d'entreprise	Les origines de l'entreprise	24 heures
	Les évolutions de l'entreprise	
	La classification des entreprises	
Unité 2 : L'entreprise et son environnement	L'environnement extérieur des entreprises	26 heures
	La concurrence	
	La culture d'entreprise	

Unité 3 : Les responsabilités de management	Les fonctions de mangement et la prise de décision	30 heures
	Le manager comme leader	
	Planification et Organisation	
	Mise en œuvre et Contrôle	
Unité 4 : Innovation technologique et systèmes d'information et de communication	Innovation technologique	26 heures
	Gestion de la technologie, de l'information et de la communication	
	Etude de cas : E-commerce	
Examens finaux	Examens sommatives	4 heures

Lectures et autres ressources

Les lectures et autres ressources dans ce cours sont indiquées ci-dessous.

Unité 0

Lectures et autres ressources obligatoires:

- http://esen.tn/portail/data/2LFIGCours%20culture%20d%5C'entreprise2.pdf
- http://wikipedia.fr
- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western

Lectures et autres ressources optionnelles:

- http://www.nos.org/media/documents/vocinsservices/m1-3f.pdf
- http://dictionary.cambridge.org/

Unité 1

Lectures et autres ressources obligatoires:

- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western
- http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html

Lectures et autres ressources optionnelles:

- http://www.nos.org/media/documents/vocinsservices/m1-3f.pdf
- http://www.valeurs-ressources.fr/assets/001_strat%C3%A9gie.pdf
- http://www.surfeco21.com/?p=1585
- http://dictionary.cambridge.org/

Unité 2

Lectures et autres ressources obligatoires:

- http://wikipedia.fr
- http://www.surfeco21.com/?p=1585
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Culture_d%27entreprise
- http://www.valeurs-ressources.fr/assets/001_strat%C3%A9gie.pdf
- http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html
- http://www.manager-go.com/strategie-entreprise/dossiers-methodes/diagnostic-strategique-swot
- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western

Lectures et autres ressources optionnelles:

- www.weboutside.be
- http://esen.tn/portail/data/2LFIGCours%20culture%20d%5C'entreprise2.pdf
- http://dictionary.cambridge.org/

Unité 3

Lectures et autres ressources obligatoires:

- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western
- http://wikipedia.fr

Lectures et autres ressources optionnelles:

- http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html
- http://dictionary.cambridge.org/

Unité 4

Lectures et autres ressources obligatoires:

- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western
- Innovatech, Qu'est-ce que l'innovation ?, http://www.innovatech.be/upload/espace_innovation/fiches_conseils/Quest-ce_que_linnovation.pdf
- Henri Isaac & Pierre Volle, E-Commerce: de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle, troisième édition, 2014, Pearson Education.
- http://wikipedia.fr

Lectures et autres ressources optionnelles:

- Observatoire des PME, Regards sur les PME n°10 : PME et innovation technologique, 2006, OSEO services
- http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html
- http://dictionary.cambridge.org/

Unité 0: Évaluation Diagnostique

Introduction à l'unité

Cette unité vous permettra de vérifier les connaissances que vous devez avoir avant de commencer le cours. Vous pouvez faire l'évaluation de l'unité avant de faire des activités d'apprentissage pour aider à rafraîchir vos connaissances.

Objectifs de l'unité

À la fin de cette unité, vous devriez être capable de:

1. Maîtriser les terminologies de base liées à la gestion des entreprises.
2. Avoir les bases nécessaires pour comprendre le fonctionnement des entreprises.

Termes clés

Entreprise : une entreprise est une organisation ou une unité institutionnelle mue par un projet décliné en stratégies ou en politiques et plans d'action, dont le but est de produire et de fournir des biens ou des services à destination d'un ensemble de clients ou usagers.

Secteur d'activité : C'est le regroupement des entreprises qui exercent la même activité principale.

Employé : Un employé est une personne qui travaille dans une entreprise et qui perçoit un salaire.

Culture d'entreprise : La culture d'entreprise c'est avant tout des valeurs que vous souhaitez partager avec vos collaborateurs, ces valeurs servent de guide, de repère, de mécanisme pour tout un chacun. La culture d'entreprise se définit aussi comme un ensemble de critères, de rites, de mythes à travers l'espace et le temps; c'est l'histoire de votre entreprise et c'est ce qui constitue son identité.

Source :

1. http://blog.neocamino.com/quest-ce-quune-culture-dentreprise/
2. http://wikipedia.fr
3. http://dictionary.cambridge.org/

Évaluation de l'unité

Vérifiez votre compréhension!

Evaluation Formative

Directives

Le but de cette évaluation est de vérifier votre niveau de connaissance sur les principes de gestion d'une entreprise avant de démarrer ce module. Elle permet d'évaluer votre compréhension globale. Répondre attentivement et si votre score tombe:

- En dessous de 40%, refaire les lectures.
- Entre 40% et 60%, refaire les lectures sur votre zone de faiblesse (s).
- Supérieure à 60%, vous avez une quantité importante de connaissances.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 20 points. Chaque question est notée sur 2 points.

Évaluation

Répondez aux questions suivantes.

1. Définissez une entreprise ?

2. Quels sont les types d'entreprise que vous connaissez ?

3. La taille participe-t-elle à la classification des entreprises ? Justifiez.

4.Quelles pourraient être les qualités d'un chef d'entreprise ?

5. Citez deux secteurs économiques d'activités des entreprises et deux exemples d'entreprises de chaque secteur ?

6. La participation de l'employé dans l'entreprise contribue-t-elle à son succès éventuel ?

7. Que veut dire SARL et GIE ?

8. Toute entreprise doit-elle être légalement enregistrée pour exercer ? Justifiez

9. Donnez deux structures qui interviennent dans la création d'une entreprise dans votre pays ?

10. Est-il possible de créer une entreprise sans capital de départ ? Expliquez

Réponses :

1. Une entreprise est une organisation ou une unité institutionnelle, mue par un projet décliné en stratégies ou en politiques et plans d'action, dont le but est de produire et de fournir des biens ou des services à destination d'un ensemble de clients ou usagers.

2. Suivant la forme juridique, nous pouvons citer : SARL, SA, GIE, Entreprise Individuelle, …

3. Oui, car en fonction du nombre d'employés, une entreprise peut être de petite, moyenne ou grande taille.

4. Responsable, rigoureux, attentif, innovant, précurseur, averti, …

5. Secteur primaire : Projet Songhaï (Agriculture), Aqua Fish (Pêche), Secteur tertiaire : Africaine des assurances (Assurance), Open University (Enseignement)

6. mOui, les compétences et les qualités de l'employé aident à rehausser non seulement l'image de l'entreprise, mais aussi son chiffre d'affaires.

7. SARL : Société à Responsabilité Limité, GIE : Groupement d'Intérêt Economique

8. Oui, mais dans la réalité, il y a notamment dans nos pays africains, le Bénin par exemple, des entreprises qui exercent dans l'informel et qui ne s'enregistrent pas. Néanmoins, elles paient un forfait d'impôt.

9. Au Bénin, nous pouvons citer : le Guichet Unique de Formalisations des entreprises, Direction Générale des Impôts.

10. Oui, l'entreprise de type personnel (établissement) n'a généralement pas besoin de capital de départ, mais il faudrait avoir tout au moins les moyens pour exercer les activités choisies.

Lectures et autres ressources

- Les lectures et ressources de cette unité sont se trouvent au niveau des lectures et autres ressources du cours.
- http://esen.tn/portail/data/2LFIGCours%20culture%20d%5C'entreprise2.pdf
- http://wikipedia.fr
- http://www.nos.org/media/documents/vocinsservices/m1-3f.pdf
- http://dictionary.cambridge.org/
- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western

Unité 1: Introduction à la Gestion D'entreprise

Introduction à l'unité

Dans cette unité, vous allez avoir un aperçu sur la gestion de l'entreprise en partant des informations de base, les réalités, les enjeux et les défis d'une entreprise.

La gestion vient du latin "gestio" qui veut dire "action de gérer". Au départ, elle fait référence à l'administration des organisations et s'est développée dans les années 1950 pour couvrir les questions de management et de direction. La gestion devient donc l'action ou la manière de gérer, d'administrer et d'organiser quelque chose. Dans le contexte de l'entreprise, la gestion est l'ensemble des connaissances permettant de diriger une entreprise.

Source : http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html

Objectifs de l'unité

À la fin de cette unité, vous devriez être capable de:

1. Définir la gestion et d'autres notions s'y rapportant.
2. Comprendre les origines de l'entreprise et ses différentes évolutions.
3. Comprendre le fonctionnement des entreprises.
4. Identifier les formes d'entreprises.
5. Catégoriser les entreprises.

Termes clés

Organisation : L'organisation caractérise l'ensemble des moyens qui permettent à une entreprise de poursuivre ses activités. L'organisation fait référence à l'action d'organiser mais c'est aussi le résultat d'une action : par exemple, une entreprise, une association, sont des ensembles organisés, des « organisations » au sens large qui sont le résultat de l'action d'organiser.

Organigramme : L'organigramme est une représentation graphique qui décrit l'organisation d'une entreprise. Il précise la spécialité des services d'une organisation et les relations entre les services, en donnant peu d'informations sur la répartition et la définition des tâches.

Structure : La structure définit l'architecture interne d'une organisation et les relations entre ses divers éléments. C'est l'ensemble des dispositifs selon lesquels une entreprise répartit, coordonne, contrôle ses activités et oriente ou tente d'orienter le comportement de ses membres.

Stratégie : La stratégie est un ensemble d'actions coordonnées, d'opérations habiles, de manœuvres en vue d'atteindre un but précis.

Marché : Le marché est le lieu de rencontre réel ou imaginaire entre une offre et une demande d'un bien ou de service.

Source :

- http://wikipedia.fr
- http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html
- http://dictionary.cambridge.org/

Activités d'apprentissage

Activité 1 Les origines de l'entreprise

Introduction

Dans cette activité, vous allez comprendre les origines de l'entreprise. L'entreprise est une question d'organisation et ceci a toujours caractérisé l'existence des hommes qui vivaient toujours en groupe, en communauté. L'organisation donne un ordre, une structure et des procédures à des individus. Elle définit les règles de fonctionnement social d'une activité. Les premières formes d'organisations apparaissent vers -4000 avant J-C par les projets de grande envergure demandant une organisation tels que la construction de la muraille de Chine, de la pyramide de Khéops.

Aujourd'hui, l'entreprise est vue comme le mode ou le moyen d'organiser la production d'un bien ou d'un service.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire des recherches pour compléter la liste des projets d'envergure réalisés par l'homme dans le temps.

1. Cherchez trois autres projets de l'antiquité réalisés par l'homme et qui avaient besoin d'une organisation hiérarchisée.
2. Précisez la durée de ces projets ?
3. Pensez-vous que cette durée sera la même de nos jours ? pourquoi ?

Conclusion

Cette activité vous a permis de savoir que les notions d'organisations qui sont le socle des entreprises datent de très longtemps et qu'il y a des monuments qui sont restés dans l'histoire pour témoigner des origines des entreprises.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 4 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Répondez à ces questions.

1. Que veut dire Organisation ?
2. Que veut dire Gestion ?
3. Citez deux réalisations de l'homme de l'ancien temps qui témoignent de la notion d'organisation.

4. Répondre par Vrai ou faux et justifiez.

   a. La notion d'entreprise date du 19ème siècle.

   b. Une organisation n'est pas nécessaire pour réaliser de grandes œuvres.

   c. Seules les réalisations de l'antiquité témoignent des besoins de regroupement des humaines.

Réponses :

1. L'organisation caractérise l'ensemble des moyens qui permettent à une entreprise de poursuivre ses activités. L'organisation fait référence à l'action d'organiser mais c'est aussi le résultat d'une action : par exemple, une entreprise, une association, sont des ensembles organisés, des « organisations » au sens large qui sont le résultat de l'action d'organiser.

2. Du latin "gestio" qui veut dire "action de gérer", elle représente dans le contexte de l'entreprise, la gestion est l'ensemble des connaissances permettant de diriger une entreprise.

3. Les jardins suspendus de Babylone, la construction des grands cirques romains, la construction des pyramides d'Egypte.

4. Faux, cela remonte à -4000 avant J-C

   Faux, il faut unir les forces pour atteindre des résultats appréciables.

   Faux, car la construction d'un monument, d'une église de nos jours demande aussi une mise en commun des forces, des compétences, des idées, etc.

Activité 2 – Les évolutions de l'entreprise

Présentation

Dans cette activité, vous allez découvrir comment l'entreprise a évolué dans le temps. Suivant le mode de production, il y a le capitalisme agraire, le capitalisme marchand et le capitalisme industriel.

Plusieurs facteurs ont participé aux évolutions de l'entreprise tels que les progrès techniques (révolutions industrielles) et les facteurs socio-économiques (démographie, …). La notion d'entreprise a donc beaucoup progressé et l'entreprise se caractérise aujourd'hui par les aspects suivants :

- Son activité est à la fois continue et fixe.
- C'est le lieu d'un travail individuel ou collectif.
- Elle est fondée sur une prise de risque.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez approfondir les notions abordées.

- Qu'est-ce que le capitalisme ?
- Définissez les types de capitalisme qui existent.
- Identifiez les trois révolutions industrielles qui ont contribué à l'essor des entreprises et les périodes couvertes.
- Donnez des exemples de facteurs socio-économiques qui ont participés à l'évolution de l'entreprise.
- Quels autres facteurs peuvent avoir contribué à l'évolution de l'entreprise ?

Conclusion

Cette activité vous a présenté les évolutions de l'entreprise dans le temps pour aboutir à la compréhension actuelle que vous pouvez avoir d'elle. Le développement de l'entreprise est relativement récent et ses modes de fonctionnement ont été influencés de diverses manières. L'entreprise peut être comprise comme le groupement organisé de moyens (capitaux, hommes, matériel technique...) pour produire des biens et services destinés à un marché.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 4 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Répondez à ces questions.

1. Donnez des exemples de progrès technique ou technologique qui ont influencé le mode de fonctionnement des entreprises.
2. La deuxième révolution industrielle couvre quelle période ? Qu'est-ce qui la caractérise ?
3. Répondre par Vrai ou Faux et justifiez
   a. La notion de d'entreprise rime avec prise de risques.
   b. Les entreprises doivent suivre aussi la dynamique de croissance de l'environnement extérieur.
4. Présentez l'organigramme sommaire d'une entreprise que vous souhaitez mettre en place.

Réponses :

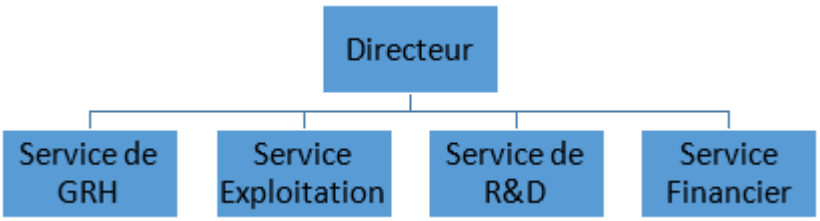
1. L'invention du téléphone qui a permis de raccourcir les chemins pour le processus d'approvisionnement par exemple. L'informatisation qui permet un suivi plus rigoureux du fonctionnement de l'entreprise.

2. Période : 1880-1980. Elle est caractérisée notamment par la découverte de nouvelles sources d'énergie telles que le pétrole et l'électricité.

3. a. Vrai, car pour investir dans un projet au début, il faut y croire et risquer même si les études de faisabilité sont favorables.

   b. Vrai, car beaucoup de facteurs externes doivent être intégrés dans la politique d'expansion de l'entreprise. Par exemple, l'essor du e-business doit être pris en compte pour la diversification des techniques de vente.

4. Organigramme d'une entreprise de développement d'application



Activité 3 – La classification des entreprises

Introduction

Dans cette activité, vous allez découvrir la classification des entreprises suivant les réalités socio-économiques. Plusieurs critères permettent de différencier les entreprises, suivant la forme juridique, suivant le secteur d'activité et enfin suivant la taille.

L'entreprise suivant la forme juridique

En droit, l'entreprise est une unité économique juridiquement autonome, organisée pour produire des biens et/ou des services.

Deux grandes catégories de statut juridique existent :

L'entreprise individuelle

Cette forme juridique est conseillée lorsque les risques de l'activité sont peu importants et les investissements limités. Le responsable a le plein pouvoir pour diriger son entreprise et prend seul les décisions.

La société

Ici, une nouvelle entité juridique est créée et donne naissance à une nouvelle personne, juridiquement distincte des associés fondateurs, que l'on nomme "personne morale".

Cela nécessite un nom, un siège social, un capital social et des dirigeants.

Ils existent d'autres catégorisations des entreprises que vous rencontrez le plus souvent : SA, SARL, GIE, SEL, …

L'entreprise suivant le secteur d'activité

- La classification suivant le secteur d'activité distingue :
- Le Secteur primaire qui correspond à l'extraction ou à l'exploitation de matières premières.
- Le Secteur secondaire qui correspond à la transformation de la matière première en produit manufacturé.
- Le Secteur tertiaire correspond à la commercialisation d'un produit manufacturé, d'un service.

L'entreprise suivant la taille

Suivant ce critère, l'entreprise se classifie en fonction de son effectif, son chiffre d'affaire et son bilan. Quatre tailles sont à distinguer :

- La micro-entreprise ;
- La petite entreprise ;
- La moyenne entreprise ;
- La grande entreprise.

Dans les pays en voie de développement, il existe également une classification suivant le secteur formel et le secteur informel.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez approfondir vos connaissances sur la classification des entreprises en cherchant les solutions aux questions qui suivent.

- Renseignez-vous sur la procédure de création d'une entreprise individuelle dans votre pays.
- Renseignez-vous sur la procédure de création d'une société dans votre pays.
- Le minimum pour le capital social lors de la création d'une société s'élève à combien dans votre pays ?
- Répertoriez les autres catégories d'entreprises qui existent dans d'autres pays et qui n'existent pas forcément dans votre pays tels que : SAS, EURL, …
- Approfondir les définitions des secteurs primaire, secondaire et tertiaire en identifiant des exemples d'activités qui se déroulent dans chacun.
- Catégorisez les entreprises suivant la taille dans votre pays (nombre de personnes, chiffre d'affaires, …).
- Faites quelques recherches sur la définition de secteur formel et de secteur informel.

Conclusion

Dans cette activité, vous avez pris connaissance des diverses classifications de l'entreprise. Les formes de classification sont nombreuses et une entreprise ne peut avoir plus d'un type à la fois.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 4 points.

Répondez à ces questions.

1. Quels sont les avantages et les inconvénients d'une entreprise individuelle ? (0.75pt)
2. A quoi sert le capital social ? (0.5pt)
3. Classifiez suivant les secteurs primaire, secondaire et tertiaire les activités suivantes : exploitations minières, boulangerie, supermarché, cinéma, élevage, banque, pêche, bijoutier, université, compagnie télécoms. (0.75pt)
4. Quel est le nombre d'employés minimum d'une entreprise de grande taille dans votre pays ? (0.5pt)
5. Définir EURL. (0.5pt)
6. Répondez par Vrai ou Faux et justifiez (1pt)

- Pour la création d'une entreprise individuelle, il est important de fournir un capital de départ.
- L'extraction d'or est une activité du secteur tertiaire.

Réponses

1 . Principaux avantages : Simplicité de constitution et de fonctionnement, liberté d'action du chef d'entreprise, faible apport financier de départ.

Principaux inconvénients : responsabilité totale et indéfinie, limitation dans l'accès aux marchés.

2. Le capital social sert à faire face aux premières dépenses de la société.

3. Secteur primaire : exploitations minières, élevage, pêche. Secteur secondaire : boulangerie, bijouterie. Secteur tertiaire : supermarché, université, cinéma, compagnie télécoms, banque.

4. 5.000 personnes.

5 . EURL : Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée

6 . a. Faux, ce n'est pas nécessaire. Il est important seulement pour les sociétés.

b. Faux, c'est une activité du secteur primaire car ayant rapport avec les matières premières.

Résumé de l'unité

Dans cette unité, vous avez eu un aperçu sur l'histoire de l'entreprise, ses évolutions et sa classification suivant la forme juridique, le secteur d'activité et la taille. Dans l'unité suivante, vous allez découvrir de quoi se constitue l'environnement de l'entreprise et qui pourrait avoir un rôle important à jouer dans ses succès et échecs.

Évaluation de l'unité

Vérifiez votre compréhension!

Evaluation formative

Directives

Cette évaluation porte sur l'unité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 8 points.

Répondez aux questions suivantes.

1. Après avoir pris l'exemple d'une idée de création d'entreprise que vous avez, donnez ses caractéristiques (Secteur d'activité, forme juridique, taille et autres) tout en précisant l'organigramme que vous prévoyez mettre en place. (1pt)
2. Définissez une organisation. (0.75pt)
3. Donnez un exemple de réalisations de l'homme qui témoigne de leur sens d'organisation depuis l'ancien temps. (0.75pt)
4. Donnez les types de secteur d'activité qui existent en donnant des exemples. (1pt)
5. Quelle période couvre la dernière révolution industrielle ? Qu'est ce qui la caractérise ? (0.75pt)
6. Citez quelques avantages et inconvénients d'une entreprise ayant la forme juridique de société. (0.75pt)
7. Une seule personne peut-elle créée une société de type SA ? (0.50pt)
8. Répondez par Vrai ou Faux et justifiez. (2.5pts)

   - Une entreprise individuelle dispose de plusieurs dirigeants.
   - Une société doit avoir un siège social, un nom, un capital social et des statuts qui l'organisent.
   - Un organigramme sert à répartir les tâches aux employés de l'entreprise.

- Le monde extérieur n'a aucune incidence sur l'organisation de l'entreprise.
- Une classification suivant la taille vous permet de dire qu'une entreprise est du secteur primaire.

Réponses

1. Voir dans les activités
2. L'organisation caractérise l'ensemble des moyens qui permettent à une entreprise de poursuivre ses activités. L'organisation fait référence à l'action d'organiser mais c'est aussi le résultat d'une action : par exemple, une entreprise, une association, sont des ensembles organisés, des « organisations » au sens large qui sont le résultat de l'action d'organiser.
3. Les pyramides d'Egypte, la muraille de chine
4. Secteur primaire : exploitations minières, élevage, pêche. Secteur secondaire : boulangerie, bijouterie. Secteur tertiaire : supermarché, université, cinéma, compagnie télécoms, banque.
5. 1980 à nos jours. Apparition de l'informatique.
6. Avantages : Gestion contrôlée, décision concertée, facilité d'extension, … Inconvénients : Risque plus grand car nécessitant un capital de départ, temps de création plus long.
7. Non, car il faudrait des associés pour participer au capital.
8. Faux, l'entrepreneur est le seul responsable qui décide de tout.

   Vrai, c'est les dispositions élémentaires devant conduire à son existence.

   Faux, cela permet de définir les services (postes) qui organisent l'entreprise et les relations entre les services.

   Faux, cela amène l'entreprise à revoir parfois sa politique commerciale.

   Faux, c'est plutôt une classification suivant le secteur d'activité.

Lectures et autres ressources

Les lectures et autres ressources de cette unité se trouvent au niveau des lectures et autres ressources du cours.

- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western
- http://www.nos.org/media/documents/vocinsservices/m1-3f.pdf
- http://www.valeurs-ressources.fr/assets/001_strat%C3%A9gie.pdf

- http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html
- http://dictionary.cambridge.org/

Unité 2: L'entreprise et Son Environnement

Introduction à l'unité

Une entreprise doit tenir compte de l'environnement dans lequel elle se trouve pour pouvoir évoluer et mettre en place une bonne organisation. Dans cette unité, vous allez découvrir l'environnement de l'entreprise et ses impacts sur l'entreprise, de la concurrence, de même que la notion de culture d'entreprise. Ces différents aspects participent à la vie de l'entreprise et jouent un rôle primordial dans les stratégies à mettre en œuvre pour une existence pérenne.

Objectifs de l'unité

À la fin de cette unité, vous devriez être capable de:

1. Comprendre l'environnement de l'entreprise ;
2. Etudier les relations concurrentielles ;
3. Définir la notion de culture d'entreprise.

Termes clés

Environnement : C'est le monde extérieur à un objet, dans ce cas, c'est l'environnement tout autour de l'entreprise d'où peut lui provenir des avantages comme des inconvénients.

Concurrence : La concurrence désigne en économie la présence de plusieurs acteurs qui souhaitent accéder à une ressource limitée, par exemple des agents économiques utilisant simultanément une même matière première ou présents simultanément sur un même marché.

Marché environnant : Ensemble des produits substituables aux produits de l'entreprise.

Consommateurs actuels : Les clients actuels de l'entreprise, qui peuvent être réguliers ou occasionnels.

Analyse environnementale : C'est une méthode qui permet d'observer l'environnement de l'entreprise afin d'y déceler des opportunités ou des menaces.

Source :

1. http://wikipedia.fr
2. http://www.surfeco21.com/?p=1585
3. www.weboutside.be
4. http://dictionary.cambridge.org/

Activités d'apprentissage

Activité 1 – L'environnement extérieur des entreprises

Introduction

Dans cette activité, vous devez savoir que l'entreprise ne peut être vue de façon isolée sans tenir compte de l'environnement dans lequel elle se trouve. Elle doit surveiller cet environnement, car elle s'intègre et agit sur ce dernier qui peut lui être source d'opportunités ou de menaces.

L'entreprise doit surveiller de manière permanente l'évolution des marchés, l'évolution de la concurrence et des technologies. Cette surveillance permet d'identifier les opportunités environnementales et de réduire les contraintes éventuelles provenant de l'environnement extérieur. Les contraintes peuvent être externes ou provenant des phénomènes économiques ou sociologiques.

- Les contraintes externes sont facilement identifiables et sont surtout liées à l'imposition, aux coûts de l'approvisionnement, aux revendications syndicales, à l'augmentation du salaire minimale de base, à l'arrivée sur le marché de nouveaux concurrents, etc.
- L'influence des phénomènes économiques, sociologiques et naturels peut bouleverser les choix stratégiques de l'entreprise pour son essor, et l'amener à vite s'adapter pour éviter la chute. Nous pouvons citer le chômage, la stabilisation des prix, une inondation des entrepôts de stockage, etc.

L'environnement de l'entreprise est composé du micro-environnement qui est constitué des parties prenantes de l'entreprise et du macro-environnement qui va au-delà des parties prenantes et tient compte de plusieurs types d'environnement (politique, économique, socio-culturel, technologique, etc.). L'analyse de ces environnements permet de distinguer les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces de l'entreprise. Parmi les méthodes d'analyse, nous avons par exemple l'analyse PESTEL qui est utilisée pour le macro-environnement afin de préparer une analyse SWOT (Source : http://www.manager-go.com/strategie-entreprise/dossiers-methodes/diagnostic-strategique-swot)

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez approfondir vos connaissances sur l'environnement de l'entreprise, ses forces, ses faiblesses, ses opportunités et ses menaces en répondant aux questions suivantes.

- Donnez des exemples de contraintes externes.
- Donnez des exemples de phénomènes qui peuvent influencer l'entreprise.
- De quoi se compose le macro-environnement ?
- Quelles sont les constituants des parties prenantes du micro-environnement ?
- Que veut dire PESTEL. Définir chacune de ses composantes ?
- Présenter la matrice SWOT de façon détaillée.
- Que peut faire une entreprise pour minimiser les contraintes environnementales ?

Conclusion

Cette activité vous a permis de découvrir l'environnement de l'entreprise qui doit être surveillé afin de tirer profit de ses forces et opportunités et dans le même temps, de réduire les éventuels revers liés à ses faiblesses et menaces.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 4 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Répondez aux qM,./uestions suivantes.

1. Que comporte l'environnement de l'entreprise ?
2. Détaillez ce que représente chacune des lettres P, S et T de la méthode d'analyse environnementale PESTEL.
3. A quoi sert la méthode SWOT ?
4. Répondre par Vrai ou Faux. Justifiez.

   - L'environnement de l'entreprise ne lui apporte que des problèmes.
   - Les clients ne comptent pas parmi les parties prenantes du micro-environnement de l'entreprise.

Réponses :

1. Les contraintes externes et les phénomènes qui influencent l'environnement. Elle se compose du micro-environnement et du macro-environnement.

2. Environnement Politique : contraintes politiques telles que privatisations, nationalisation, changement de gouvernement, etc.

   Environnement Socio-Culturel : impact social sur la vie des habitants d'une région où l'entreprise s'est installée, changement du style de vie, …

   Environnement Technologique : la veille technologique est importante pour une entreprise afin qu'elle ne soit pas surpassée par ses concurrents et puisse offrir de bons produits à ses clients, ou des outils récents à ses employés.

3. SWOT permet de faire l'analyse des forces, des faiblesses, des opportunités et des menaces d'un projet avant sa mise en œuvre. Elle est très connue en gestion de projets.

4. a. Faux, la surveillance de l'environnement aide l'entreprise à y déceler aussi des opportunités pour améliorer sa stratégie de vente par exemple.

   b. Faux, ils font bien partie de l'environnement immédiat de l'entreprise. Ils ont impact aussi sur la vie de l'entreprise.

Activité 2 – La concurrence

Présentation

Dans cette activité, vous allez comprendre que l'environnement dans lequel évolue l'entreprise est aussi composé de ses concurrents. Ceci doit l'amener à mettre en place une bonne politique pour faire face à la concurrence afin de rester sur le marché et faire du profit. La compétitivité aide les entreprises à améliorer leurs prestations, leurs produits ou services.

Entre les entreprises, la concurrence s'installe de fait, car les clients se trouvent généralement sur un marché libéral où ils peuvent acheter un produit ou faire recours à un service chez qui ils veulent. Ceci n'est pas vrai pour les monopôles. Pour une bonne concurrence, il faudrait être à l'écoute des parties prenantes du micro-environnement afin de pouvoir ajuster l'offre avec la demande et de pouvoir surveiller les concurrents qui y font partie aussi. Il faudrait étudier le marché et anticiper ses évolutions. Par exemple, une entreprise de vente de boissons devrait savoir que pour les périodes de fêtes, il faudrait avoir un stock conséquent de boissons.

Cinq forces qui influent sur la concurrence ont été identifiées par Michael Porter. Il explique pourquoi : " un secteur d'activités à forte croissance n'est pas toujours un secteur profitable, pourquoi l'élimination de concurrents par le jeu des fusions et acquisitions peut réduire le niveau potentiel de profits d'un secteur d'activités, comment les politiques gouvernementales peuvent jouer un rôle en modifiant les rapports de force de ces cinq forces." Il démontre comment une entreprise peut influencer les forces clés dans son secteur d'activités afin de créer une structure qui lui est plus favorable. (Source : www.weboutside.be)

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances.

- Identifiez les cinq forces concurrentielles identifiées par Porter.
- Comment la concurrence peut-elle impacter la vie d'une entreprise ?
- Un marché sans les concurrents, offre-t-il des opportunités infinies à la seule entreprise présente ? Comment pouvez-vous qualifier cette situation ?

Conclusion

Cette activité vous a permis de comprendre que les concurrents doivent être pris en compte dans l'analyse environnementale de l'entreprise pour accroître ses chances de succès et réduire les impacts négatifs de son environnement.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 3 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Répondez aux questions suivantes.

1. Définir la concurrence ? Donnez deux avantages qu'elle offre ?
2. Comment qualifie-t-on la situation dans laquelle une entreprise n'a pas de concurrents sur le marché ? Cette situation n'offre-t-il que des avantages ?
3. Décrire deux des cinq forces de Michael Porter.

Réponses :

1. La concurrence est la situation qui offre aux clients de pouvoir faire les achats chez n'importe quel vendeur et met en compétition les entreprises pour une meilleure qualité de service ou d'offres par exemple. Comme avantages, nous avons la diversité des produits, la liberté d'achat et la mise en concurrence des prix.

2. Monopole. Non, cela crée à la longue une monotonie et ce qui était au départ une force peut se transformer en faiblesse et menaces.
3. Le pouvoir de négociation des clients

Le pouvoir de négociation des fournisseurs

Les concurrents potentiels

Activité.3 – La culture d'entreprise

Introduction

Dans cette activité, vous allez découvrir que l'entreprise vue de l'extérieur ne donne pas toutes les informations sur ses particularités par rapport à une autre. Chaque entreprise possède sa personnalité, son identité et son image. Pour avoir la spécificité d'une entreprise, il faudrait analyser sa culture et par conséquent d'étudier le rôle que joue chaque membre. Le concept de culture d'entreprise peut être vu comme un ensemble de valeurs partagées par tout le personnel. Selon, Edgar Morin, la culture est « un système qui fait communiquer une expérience existentielle personnelle et un savoir collectif constitué. »

La culture d'entreprise est l'ensemble des éléments particuliers qui expliquent les bases du fonctionnement d'une organisation. Elle est, dans un certain sens, un ensemble de valeurs et de signes partagés par la majorité des intervenants.

La culture de l'entreprise se construit avec le temps en se basant sur la culture de tous les intervenants : la culture du pays, la culture professionnelle, la personnalité des fondateurs et les faits marquants que l'entreprise a vécus.

Par le passé, l'entreprise avait une culture ouvrière, mais sa fusion avec les intérêts de l'entreprise ont fait naître la véritable culture d'entreprise et c'est tout ceci qui offre une cohésion entre toute l'équipe de gestion et les employés.

La culture d'entreprise est une variable essentielle pour expliquer le vécu quotidien et les choix stratégiques réalisés par un groupe social.

La culture d'entreprise est dans un certain sens, un sous-produit de la culture du pays et par conséquent un ensemble de valeurs, de mythes, de rites, de tabous et de signes partagés par la majorité des salariés.

La culture d'entreprise a des impacts positifs et négatifs sur la vie de l'entreprise et il faudrait faire attention pour que les inconvénients soient dominés par les forces.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances.

- Quelles sont les composantes de la culture d'entreprise ?
- Donnez des exemples de faits marquants.
- Donnez quelques avantages et inconvénients de la culture d'entreprise.
- Quel rôle joue la culture d'entreprise dans la gestion ?

Conclusion

Dans cette activité, vous avez pris connaissance avec le concept de la culture d'entreprise qui offre à l'entreprise la cohésion, la compréhension entre les différents acteurs. Cela facilite beaucoup le travail en équipe et contribue à l'essor de l'entreprise, même s'il ne faudrait pas oublier de surveiller son environnement pour vite déceler d'éventuelles alertes d'échecs.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 4 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Répondez aux questions suivantes.

1. Quelle est la place de la culture d'entreprise au sein de l'organisation ?
2. Quel rôle la culture d'entreprise peut-elle jouer dans l'entreprise ?
3. La culture d'entreprise a-t-elle un lien avec l'environnement de l'entreprise ?
4. Donnez deux avantages de la culture d'entreprise

Réponses :

1. Elle permet de mettre en place des équipes plus cohésives. Elle aide à améliorer le rendement et à rendre plus responsables les intervenants.

2. Elle aide à asseoir les mêmes objectifs à l'entreprise et les harmoniser plus facilement.

3. Oui, car la culture d'entreprise pourrait être influencée par les événements externes à l'entreprise. Le volet Socio-Cultuel de l'analyse PESTEL pourrait être étudié pour cela.

4. Avantages : Cohérence dans le fonctionnement de l'entreprise, cohésion dans le groupe, amélioration du rendement.

Résumé de l'unité

Dans cette unité, vous avez découvert l'entreprise dans ses relations avec son environnement extérieur et comment tout ceci lui offre soit des opportunités soit des menaces. Il faudrait tenir compte de la concurrence pour faire une bonne analyse environnementale afin d'éviter des écueils et asseoir une bonne stratégie de réussite malgré la diversité culturelle des intervenants dans une entreprise.

Dans l'unité suivante, vous allez découvrir les responsabilités et les tâches liées à la gestion de l'entreprise.

Évaluation de l'unité

Vérifiez votre compréhension!

Evaluation formative

Directives

Cette évaluation porte sur l'unité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 9 points.

Évaluation

Répondez aux questions suivantes.

1- Définir la culture d'entreprise. (0.50pt)

2- Définir une opportunité environnementale. Donnez en un exemple. (0.75pt)

3- Donnez un exemple d'innovation technologique qui peut résulter de la surveillance de l'environnement. (0.75pt)

4- Pour un projet de création d'entreprise de votre choix, proposez la matrice SWOT qui donne une meilleure idée des chances de réussite. (1pt)

5- Quelle place occupe la culture d'entreprise au sein de l'organisation ? (0.50pt)

6- L'environnement légal peut-il jouer sur la diversification des activités d'une entreprise ? Donnez un exemple dans votre pays. (0.75pt)

7- Citez les parties prenantes du micro-environnement de l'entreprise ? (0.75pt)

8- Répondez par Vrai ou faux. Justifiez. (4pts)

a. L'analyse SWOT est plus efficace que l'analyse PESTEL.

b. Une entreprise peut réussir sans la surveillance de son environnement extérieur.

c. La culture d'entreprise peut contribuer à la réussite des activités d'une entreprise.

- Les deux lettres E du modèle PESTEL font références à Entreprise et Ecologique.
- L'environnement politique peut être un frein à l'essor des activités d'une entreprise.
- La concurrence permet à l'entreprise de ne pas tomber dans la monotonie et d'être plus à l'écoute de ses clients.
- Dans sa stratégie de maîtrise de son environnement, une entreprise peut négocier avec certains de ses concurrents.
- Une entreprise en situation de monopole est économiquement viable.

Réponses :

1- La culture d'entreprise est un ensemble complexe, peu palpable, qui permet à chaque individu de s'identifier à son organisation.

2- Une opportunité environnementale est une opportunité qui nait de la surveillance de l'environnement extérieur de l'entreprise. Un exemple pourrait être la fourniture d'un service de livraison gratuite aux vieux car vous avez peut-être remarqué que votre position ne permet pas aux vieux de vous atteindre avant de faire l'achat du produit que vous offrez.

3- Le e-business peut pousser une entreprise à diversifier ses politiques de vente en offrant des achats par Internet pour se conformer à la pratique de ses concurrents.

4- Pour votre projet, utilisez vos notes de cours pour présenter les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces. A l'issue de cela, vous pouvez juger des chances de réussite de votre projet de création.

5- Elle permet de mettre en place des équipes plus cohésives. Elle aide à améliorer le rendement et à rendre plus responsables les intervenants.

6- Oui, car l'expansion peut être freinée par la non-existence de loi qui couvre le consommateur dans l'achat d'un produit en utilisant un moyen de paiement donné. Exemple : Achat en ligne des produits au Bénin.

7- Les clients, les concurrents, les fournisseurs, les sous-traitants, etc.

8- a. Faux, l'analyse PESTEL aide plutôt à préparer une analyse SWOT.

b. Faux, il faut une surveillance permanente pour détecter les opportunités et les menaces.

c. Vrai, car cela peut offrir par exemple plus de cohésion entre les équipes et augmente le rendement.

d. Faux, plutôt Economique et Ecologique.

e. Oui, une dictature peut être fatale aux entreprises privées.

f. Vrai, la situation de monopole aliène les consommateurs.

g. Vrai, car parfois il peut gagner plus en s'entraidant que en s'opposant tout le temps.

h. Faux, à la longue, elle s'autodétruit à cause des choix mal éclairés de ses dirigeants qui n'arrivent plus à s'aligner sur les tendances du marché et négligent surtout la surveillance environnementale.

Lectures et autres ressources

Les lectures et autres ressources de cette unité se trouvent au niveau des lectures et autres ressources du cours.

1. http://wikipedia.fr
2. http://www.surfeco21.com/?p=1585
3. www.weboutside.be
4. https://fr.wikipedia.org/wiki/Culture_d%27entreprise
5. http://www.valeurs-ressources.fr/assets/001_strat%C3%A9gie.pdf
6. http://esen.tn/portail/data/2LFIGCours%20culture%20d%5C'entreprise2.pdf
7. http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html
8. http://dictionary.cambridge.org/
9. http://www.manager-go.com/strategie-entreprise/dossiers-methodes/diagnostic-strategique-swot
10. James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western

Unité 3: Les Responsabilités de Management

Introduction à l'unité

Dans cette unité, vous allez découvrir les tâches et les responsabilités de gestion de l'entreprise. L'environnement de l'entreprise est de plus en plus complexe et demande assez de compétences et de qualité de manager pour la diriger. Pour une bonne gestion de l'entreprise, vous devez savoir qu'il faudrait savoir prendre des décisions et mettre en place une bonne stratégie de planification, d'organisation, de mise en œuvre et de contrôle.

Objectifs de l'unité

A la fin de cette unité, vous devriez être capable de:

1. Définir les fonctions de gestion que tout gestionnaire doit avoir.
2. Maîtriser les contours de la prise de décision.
3. Identifier le rôle du manager en tant que leader.
4. Reconnaître le besoin de la planification dans le succès de l'entreprise.
5. Décrire les facteurs à prendre en compte dans l'organisation du travail.
6. Reconnaître les problèmes qui peuvent survenir quand les plans sont mis en œuvre.
7. Lister les étapes de la fonction de contrôle.

Termes clés

Manager / Gestionnaire : Le gestionnaire est celui qui prend des décisions sur ce que l'entreprise doit faire et comment cela doit être fait.

Superviseur : Le superviseur est le manager dont la principale activité est de diriger le travail non managérial des employés. Le superviseur est généralement au premier niveau de gestion dans une entreprise et effectue le plus souvent de nombreuses activités non managériales.

Leader : Le leader est le manager qui réussit à faire travailler de façon efficiente les employés de l'entreprise sous sa responsabilité dans le respect, l'entente et la coopération.

Leadership : Le leadership est l'habileté à influencer des individus ou des groupes à travailler de façon coopérative pour l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Relation humaine : C'est le fait de pouvoir bien s'entendre avec chacun des autres employés quand vous travaillez ensemble.

Management : c'est le processus permettant d'accomplir les objectifs de l'entreprise à travers l'utilisation effective des ressources humaines et autres ressources.

Planification : La planification implique l'analyse des informations de l'entreprise pour prendre des décisions sur ce qui doit être fait en élaborant des plans.

Organisation : L'organisation se préoccupe de déterminer comment les plans peuvent être réalisés le plus efficacement pour organiser les ressources afin de terminer le travail.

Mise en œuvre : C'est la réalisation des plans afin d'aider les employés à travailler plus efficacement.

Contrôle : Le contrôle est l'évaluation des résultats de la planification afin de déterminer si les objectifs de l'entreprise ont été accomplis comme prévu.

Planification stratégique : La planification stratégique fournit les informations et les procédures nécessaires pour prendre des décisions efficaces sur l'orientation et les objectifs d'une entreprise.

Responsabilité : La responsabilité est l'obligation d'exécuter une tâche assignée.

Motivation : La motivation est un ensemble de facteurs qui influence les actions d'un individu dans l'accomplissement d'un objectif.

Source :

- http://dictionary.cambridge.org/
- http://wikipedia.fr

Activités d'apprentissage

Activité 1 - Les fonctions de mangement et la prise de décision

Introduction

Dans cette activité, vous allez comprendre les fonctions de management qui existent et comment on peut devenir manager et pouvoir prendre des décisions suivant des étapes données.

Afin d'assurer des fonctions de management, il est important d'accéder un poste de manager et quitter un poste où on était à l'opérationnel. Ce changement n'est pas aisé car, gérer est plus difficile que cela peut paraître en apparence. Certaines entreprises permettent aux employés de commencer l'ascension progressivement avant de passer à la fonction de manager en cas de succès.

Les fonctions de management

Les managers sont au cœur des choses qui se passent au sein de l'entreprise, car en plus de l'idée première du rôle de manager qui était d'utiliser les ressources de l'entreprise pour faire fonctionner l'entreprise, de gérer le personnel, ils sont aussi responsables du succès ou de l'échec de l'entreprise. Le manager prend des décisions sur ce que l'entreprise doit faire et comment cela doit être fait. Il comprend et apprécie le travail de l'employé.

Les gestionnaires modernes travaillent plus étroitement avec les employés, les tient informé sur la performance de l'entreprise et les changements à venir, et les impliquer dans les prises de décision importante.

Les tâches du manager peuvent se regrouper autour de quatre fonctions essentielles :

- La planification.
- L'organisation.
- La mise en œuvre.
- Le contrôle.

Un manager dont la fonction principale est de diriger les activités non managériales des employés est appelé un superviseur. Le superviseur est souvent au premier niveau de gestion de l'entreprise et permet de transformer le plan de l'entreprise en actions. L'une des tâches importantes est de créer un environnement de travail qui motive les employés.

Les responsabilités du superviseur regroupent :

- La communication des objectifs et des axes de management de l'entreprise aux employés.
- Remonter les idées et les suggestions des employés à l'équipe de gestion.
- Evaluer et améliorer la performance de l'employé.
- Encourager les employés à mieux faire leur travail.
- Utiliser les ressources de façon efficiente.

La prise de décision

Dans le processus de planification, d'organisation, de mise en œuvre et de contrôle, les managers rencontrent des problèmes pour lesquels ils doivent prendre des décisions. Il est important pour le succès de l'entreprise de prendre les décisions avec précaution à chaque niveau de management. Les informations utilisées par le manager pour assurer ses fonctions proviennent en partie du système d'information de l'entreprise : les informations sur la production, les ventes, le personnel, les bénéfices, les pertes, etc.

Généralement, un problème est une situation critique qui nécessite de trouver la solution la plus optimale parmi plusieurs solutions possibles. Pour trouver la meilleure solution, les étapes suivantes sont suivies :

- Identification du problème
- Détermination des solutions possibles
- Analyse des solutions
- Choix de la meilleure solution

L'étude et l'évaluation des résultats des solutions aux problèmes rencontrés sont des activités de la fonction de contrôle des managers.

Il est ainsi clair que la prise de décision ne peut se faire sans une analyse complète du problème pour éviter que l'entreprise ne soit impactée négativement. Les informations collectées et organisées sont rendues disponibles pour faciliter une prise de décision rapide et efficiente.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances.

- Décrivez en quelques lignes les fonctions principales de tout manager.
- Décrivez les responsabilités du superviseur qui ont été listées dans l'activité.
- Donnez en détail ce qui se passe à chaque étape du processus de recherche de solution à un problème demandant une prise de décision.
- Pour un problème de votre choix, essayez d'y trouver la meilleure solution en suivant les quatre étapes étudiées.

Conclusion

Dans cette activité, vous avez compris ce que regroupe les fonctions d'un manager et comment les décisions doivent être prises pour l'atteinte des objectifs de l'entreprise après une analyse minutieuse des solutions possibles en faisant usage du système d'information de l'entreprise.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 3 points. Chaque question est notée sur 0.5 point.

Répondez aux questions suivantes.

1. Définir le terme Manager.
2. En quoi consiste la fonction de planification ?
3. En quoi consiste la fonction de contrôle ?
4. En quoi consiste l'étape d'Analyse des solutions dans le processus de recherche de solutions ?

5. Parmi les fonctions de management suivantes, laquelle n'en est pas une ?

    a. Contrôle

    b. Mise en œuvre

    c. Budgétisation

    d. planification

6. Laquelle de ces étapes n'est pas une étape du processus de résolution de problème ?

    a. Identification du problème

    b. Liste des solutions possibles

    c. Sélection de la meilleure solution

    d. Toutes sont des étapes du processus

Réponses :

1. Le gestionnaire est celui qui prend des décisions sur ce que l'entreprise doit faire et comment cela doit être fait.

2. La planification implique l'analyse des informations de l'entreprise pour prendre des décisions sur ce qui doit être fait en élaborant des plans.

3. Le contrôle est l'évaluation des résultats de la planification afin de déterminer si les objectifs de l'entreprise ont été accomplis comme prévu.

4. L'analyse de solutions permet d'identifier les solutions possibles au problème posé.

    a. La budgétisation.

    b. Toutes sont des étapes du processus.

Activité 2 – Le manager comme leader

Présentation

Dans cette activité, vous allez découvrir comment le manager doit devenir un leader afin de mieux faire face aux problèmes des employés. Pour atteindre ce but, vous allez approfondir les notions de leadership pour reconnaître son importance et comment acquérir des compétences de leadership pour pouvoir aider les employés.

Le leadership

Afin de mieux assumer ses responsabilités, toute personne qui accède à un poste de responsable doit disposer d'un certain nombre d'atouts et de qualité parmi lesquels le leadership figure. Ainsi, pour aspirer à une belle carrière en entreprise, il faut développer ses compétences de leadership. Pour y arriver, il faut en tant que manager, pouvoir réussir à avoir le respect des employés qui travaillent sous votre responsabilité, leur coopération dans l'accomplissement efficiente des tâches de l'entreprise. Cette réussite fait de vous un leader.

Le leadership se définit donc comme l'habileté à influencer des individus ou des groupes pour atteindre de façon coopérative les objectifs de l'entreprise. Un leader dispose des qualités humaines pour coopérer sans problème avec son équipe et leur communique aussi ce comportement afin de faire d'eux des modèles pour la bonne marche du travail entre les employés. La relation humaine est très importante dans tout travail d'équipe qui aspire à fournir de bons résultats.

Parmi les multiples responsabilités du manager, une des plus importantes est la création d'une ambiance de travail conviviale afin d'aider les employés à travailler plus efficacement pour l'atteinte des objectifs de l'entreprise grâce à son leadership et au pouvoir dont il dispose en tant que manager. Pour cela, il doit disposer d'un certain nombre de caractéristiques que vous allez découvrir par vous-même dans la suite de cette activité.

Le développement des compétences en leadership

A travers les formations et le développement personnel, un individu peut améliorer ses capacités de leadership. De la même manière, les formations et l'expérience du manager l'aident à mieux prendre les décisions. Un employé sans être manager peut avoir des qualités de leader car dans l'entreprise, les travaux en groupe peuvent être mieux exécutés si le nombre de personnes compétentes dans l'équipe est plus grand. Il est donc important d'avoir les caractéristiques d'un leader et de développer des compétences de leadership en entreprise afin de pouvoir mieux s'affirmer dans les équipes et se voir confier plus de responsabilités.

Les formations en leadership au profit des employés s'articulent généralement autour des thèmes de construction d'équipe et de développement de leadership. Les entreprises reconnaissent que les employés qui ont des compétences en leadership peuvent fournir des contributions significatives pour la réussite de l'entreprise.

Un leader doit pouvoir avoir comme vous le savez déjà de bonnes aptitudes en relation humaine. Les aptitudes importantes pour avoir une meilleure relation humaine regroupent :

- La connaissance de soi
- La connaissance des autres
- La communication
- La construction d'équipe
- Le développement de la satisfaction de son travail

Le bon manager doit pouvoir ajuster son style de management en tenant compte des caractéristiques des personnes qu'il supervise et des situations.

Comme style de management, nous avons :

- Le management rapproché
- Le management limité
- Le management flexible

La manière dont le manager traite et supervise les employés est appelée style de leadership. Cela inclut la façon dont le manager donne des directives, gère les problèmes et prend les décisions. Le style de leadership se répartit en quatre catégories :

- Le leadership autocratique
- Le leadership démocratique
- Le leadership ouvert
- Le leadership situationnel

Aide aux employés

Parfois le rendement au travail de l'employé peut être affecté par une situation personnelle qu'il vit. Souvent, le manager n'a rien à faire pour que le problème soit résolu, mais il doit rester à l'écoute de l'employé et pouvoir l'aider à surmonter le problème ou à trouver une solution. Ces situations ne sont pas fréquentes (retard dû au trafic, maladie d'un enfant) et certaines entreprises mettent en place des procédures à suivre par les employés pour y faire face. Le problème de l'employé peut agir sur la performance et le moral de ses coéquipiers. Pour cela, la manager doit être au courant des problèmes de ses employés et essayer de comprendre les raisons pour l'aider même si c'est un problème personnel.

Le manager doit avertir les employés de l'existence de procédures pour les aider, même si toutes les entreprises ne le font pas, et leur expliquer l'importance de vite résoudre un problème personnel avant que cela n'affecte la performance au travail. Le problème doit être traité de façon confidentielle et discrète, tout en offrant un allègement au calendrier de l'employé pendant la période de résolution du problème.

Il existe également des règles de travail que l'employé est censé respecter et toute violation est sanctionnée. Les règles de travail permettent d'avoir un environnement de travail acceptable dans l'entreprise. L'application de ces règles est souvent le point sur lequel le manager et l'employé ne s'entendent pas, mais il est important d'appliquer les pénalités en cas de violation afin de mettre en place un cadre de travail où le respect des engagements règne. Ceci est une tâche difficile pour le manager, car il ne veut pas être mal vu par son employé, mais parfois, il n'a pas le choix et cela peut aider à éviter que les autres employés ne fassent les mêmes choses.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances en répondant aux questions suivantes.

1. Selon vous, comment vous pouvez réussir à vous faire respecter et faire travailler plus efficacement votre équipe ?
2. Un leader dispose d'un certain nombre de caractéristiques comme l'intelligence, l'objectivité, le courage, etc., listez-les et les définir.
3. Comment ces caractéristiques aident le manager à bien assumer son rôle ?
4. En utilisant la bibliographie de cette activité, identifiez les types de pouvoir qu'un manager peut avoir.
5. Comment les responsables de l'entreprise peuvent faire développer les compétences en leadership de l'employé ?
6. Donnez une définition détaillée des cinq aptitudes à une bonne relation humaine.
7. Détaillez les styles de management présentés dans l'activité.
8. Détaillez les styles de leadership présentés dans l'activité.
9. En tant que superviseur, quel style de leadership marcherait mieux pour vous ?
10. Que fait le manager quand il est confronté à un problème personnel difficile de l'employé ?

Conclusion

Dans cette activité, vous avez compris le rôle du manager en tant que leader et tout ce que cela implique en termes de compétences et aptitudes à avoir de la part du manager et de l'employé aussi. Un leader efficace gère plusieurs types de problèmes liés au travail de manière confidentielle. La réussite d'un leader passe par sa compréhension des comportements humains et l'application de bons principes de gestion et de relations humaines dans le travail avec le personnel. Il continue aussi d'étudier et d'apprendre de ses expériences pour améliorer ses compétences de gestion. Quand les conflits ou les problèmes surviennent, il doit vite les régler avant qu'ils deviennent de grands problèmes. Il comprend qu'il doit aider les employés à satisfaire leurs besoins pendant qu'ils accomplissent les objectifs de l'entreprise.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 3 points. Chaque question est notée sur 0.5 point.

Répondez aux questions suivantes.

1. Donnez deux caractéristiques d'un leader.
2. Pourquoi le manager a besoin d'avoir une bonne relation humaine ?
3. Le manager doit-il abuser de son pouvoir ?

Déterminez la meilleure solution à chacune des questions suivantes.

4. L'aptitude de leadership est importante pour les managers parce que :
    a. Un manager sans qualité de leadership n'a aucun moyen d'influencer le comportement des employés.
    b. Les entreprises ne recruteront pas un manager sans qualité de leadership.
    c. Le leadership aide les managers à satisfaire les besoins des employés pendant que ceux-ci contribuent aussi à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.
    d. Toutes les réponses sont correctes.
5. Les managers qui utilisent le management rapproché croient que :
    a. Les employés généralement apprécient leur travail.
    b. Les employés expérimentés sont capables de bien faire leur travail
    c. Les employés travaillent seulement parce qu'ils sont payés.
    d. Aucun des réponses.
6. Parmi les quatre styles de leadership, celui que la plupart des employés préfèrent est :
    a. Autocratique.
    b. Démocratique.
    c. Open.
    d. Situationnel.

Réponses :

1. Honnêteté et Courage

2. Pour pouvoir mieux comprendre les employés, coopérer avec eux et tirer le maximum d'eux

3. Non, il doit l'utiliser pour influencer positivement la bonne marche du travail. Il doit pouvoir l'ajuster en fonction des résultats à atteindre.

4. a, c

5. c

6. b

Activité 3 – Planification et Organisation

Introduction

Dans cette activité, vous allez découvrir en détail les fonctions de management que sont la planification et l'organisation. Cette activité vous permettra de reconnaître l'importance de la planification dans le succès d'une entreprise et de décrire les facteurs que le manager doit considérer quand il organise le travail.

La fonction de planification

La planification est une activité spécifique de management qui a besoin d'être conduite avec précaution. Le manager a besoin de savoir comment planifier et comment utiliser certains outils et procédures spécifiques de planification.

Un plan d'affaires est élaboré par l'entreprise pour décrire la nature de l'affaire, ses buts et ses objectifs et comment ils seront réalisés. Planifier comment réaliser les objectifs inclut l'analyse des opportunités et des risques que l'affaire pourrait rencontrer. Le plan d'affaires est un outil important pour toute entreprise qui planifie un changement majeur. Il contient une analyse financière détaillée montrant la rentabilité éventuelle qui pourra résulter des opérations planifiées. Tous les managers ne sont pas responsabilisés pour l'élaboration du plan d'affaires, mais ils interviennent tous dans la planification d'une certaine manière.

La planification est probablement la plus importante activité de management. Elle spécifie les orientations de l'entreprise et établit les objectifs spécifiques. Les plans servent comme guide pour prendre des décisions. Les managers utilisent aussi leurs plans pour s'assurer des évolutions de l'entreprise. La planification aide aussi les managers à communiquer entre eux et avec les employés et à coordonner les activités de l'entreprise. Une planification élaborée avec précaution permet aux managers d'être plus précis et objectifs dans leurs décisions. La planification s'élabore suivant deux niveaux : stratégique et opérationnel.

La planification stratégique couvre le long terme et spécifie les objectifs globaux et les orientations de toute l'entreprise.

La planification opérationnelle couvre le court terme et identifie des activités spécifiques pour chaque secteur de l'entreprise.

L'entreprise planifie ses orientations à travers la définition des objectifs. Un objectif efficace doit être précis et significatif, réalisable, clairement communiqué, cohérent avec les autres objectifs et les objectifs de toute l'entreprise.

Pour la planification, les managers disposent d'outils permettant de réaliser des plans efficaces pour le budget, le calendrier des activités, les standards, les règles, les procédures et la recherche.

La fonction d'organisation

Avant que le plan ne se transforme en opération, l'entreprise doit s'organiser pour exécuter le plan et effectuer le travail de manière efficace. La fonction d'organisation permet de déterminer comment les plans peuvent être réalisés efficacement en exploitant les ressources pour exécuter le travail. Plus spécifiquement, l'organisation entraîne l'exploitation des ressources et des relations qui existent entre les départements et les employés, et la définition de la responsabilité de chacun dans l'accomplissement du travail.

La charte d'organisation qui est le dessin montrant la structure de l'entreprise, les classifications majeures du travail et les relations entre les employés, joue un rôle dans l'organisation. Son but est de montrer les unités de travail importantes qui composent l'entreprise, de permettre aux employés de connaître à quelle unité ils sont affiliés et comment cela est lié aux autres unités et à qui ils doivent rendre compte, et d'identifier les autorités et les lignes formelles de communication au sein de l'entreprise. En comprenant la charte organisationnelle, les employés savent où ils sont dans l'entreprise et comment ils sont intégrés, comment l'entreprise fonctionne et les possibles opportunités de promotion. Quand un changement survient dans la structure organisationnelle de l'entreprise, la charte est mise à jour pour rester toujours un outil de communication et de management.

Le manager doit organiser le travail et dans ce processus d'organisation du travail nous avons les trois éléments suivants : la division du travail, les facilités et les conditions de travail, et les employés. La bonne organisation de ce processus aide le manager à bien faire travailler les employés en équipe pour l'atteinte des résultats.

Une bonne organisation dispose d'un certain nombre de caractéristiques à savoir : la responsabilité et l'autorité, le fait d'être responsable (dans le sens du fait de répondre de ses activités confiées), l'unité de commande et l'étendue de contrôle.

Il existe également plusieurs types de structure organisationnelle que l'entreprise peut adopter comme l'organisation linéaire, l'organisation linéaire et par groupe, l'organisation matricielle et l'organisation par équipe. Le type de structure organisationnelle est adopté en fonction de l'organisation du travail choisie par l'entreprise et de ses activités.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances en répondant aux questions suivantes.

1. Proposez un plan d'affaires pour une activité que vous voulez mettre en place.
2. Comment se passe la planification dans les grandes entreprises ?
3. Détaillez la définition de la planification stratégique et son contenu.
4. Quelles sont les étapes de la planification stratégique ?
5. Détaillez la définition de la planification opérationnelle et son contenu.
6. Détaillez les trois éléments du processus d'organisation du travail.
7. Décrivez les caractéristiques d'une bonne organisation.
8. Décrivez les types de structure organisationnelle qui existent.
9. Pensez-vous que le travail en équipe est applicable partout?

Conclusion

Dans cette activité, vous avez découvert les fonctions de planification et d'organisation qui sont très capitales pour la définition des plans d'affaires de l'entreprise et de l'organisation à mettre en place pour les faire aboutir. Le manager est toujours au cœur des activités qu'il doit planifier et organiser afin de faire travailler les employés pour l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 3.5 points. Chaque question est notée sur 0.50 point.

A. Répondez aux questions suivantes.

1. Définissez la planification.

2. Quelle est la différence entre la planification stratégique et la planification opérationnelle ?

B. Déterminez la meilleure réponse aux questions suivantes.

1. La planification fournit tous les bénéfices suivants à l'entreprise excepté :

   a. Aider les managers à être plus précis et objectifs dans leurs décisions.

   b. Aider les managers à déterminer si l'entreprise a fait des progrès.

   c. S'assurer que l'affaire serait couronnée de succès et profitable.

   d. La planification fournit tous ces bénéfices.

2. Les analyses interne et externe réalisées par les entreprises comme une étape de la planification font référence :

   a. PESTEL

   b. PERT

   c. SWOT

   d. FORD

3. Les lignes directrices utilisées dans la prise de décision en ce qui concerne, des situations récurrentes spécifiques sont appelées :

   a. Standards

   b. Règles

   c. Procédures

   d. Objectifs

C. Répondre par Vrai ou faux

1. Tous les managers interviennent dans la planification.

2. Tous les managers interviennent dans l'élaboration d'un plan d'affaires.

Réponses :

1. La planification implique l'analyse des informations de l'entreprise pour prendre des décisions sur ce qui doit être fait en élaborant des plans.

2. La planification stratégique couvre le long terme et définit les objectifs globaux tandis que celle opérationnelle couvre le court terme et est plus spécifique.

3. d

4. c

5. a

6. Vrai, c'est leur tâche

7. Faux, ils ne sont pas tous responsabilisés.

Activité 4 – Mise en œuvre et Contrôle

Introduction

Dans cette activité, vous allez découvrir les deux autres fonctions de management qui font suite à la planification et l'organisation. Ces fonctions sont les fonctions de mise en œuvre et contrôle qui s'occupent de la mise en œuvre des plans et du contrôle de la performance des résultats. La majorité des managers et plus spécifiquement les superviseurs passent la meilleure partie de leur temps dans les activités de mise en œuvre et de contrôle qui vous sont présentées ici.

La fonction de Mise en œuvre

La mise en œuvre implique de réaliser les plans et d'aider les employés à travailler plus efficacement. Le challenge principal de la mise en œuvre est de guider l'employé dans son travail pour atteindre les objectifs de l'entreprise. A titre d'exemple, le manager peut communiquer les objectifs importants de l'entreprise à son équipe d'employés, utilise son leadership pour les aider à déterminer comment terminer une tâche nécessaire et de s'assurer que les paiements et la reconnaissance sont notifiés à chacun dès l'achèvement de son travail conformément aux objectifs.

La mise en œuvre du plan peut amener des changements dans l'entreprise qui peuvent influencer négativement les activités. Dans ce cas le manager doit vite aviser pour corriger le plan et relancer les employés pour que le plan ne soit pas un échec total.

Pour une mise en œuvre sans échec, le manager doit effectuer un certain nombre d'activités dans le but d'orienter les efforts de l'employé pour l'atteinte des objectifs. Ces activités incluent une communication efficace, la motivation des employées, les équipes de travail efficace et la gestion des opérations.

La mise en œuvre peut conduire à des changements dans les pratiques, donc il faudrait prévoir la gestion du changement afin de réduire les résistances et faire travailler les équipes pour ne pas perdent en performance.

La mise en œuvre efficace du changement suit les étapes ci-après : (1) planifier le changement en douceur, (2) communiquer avec les acteurs, pour que cela ne soit pas une surprise, (3) impliquer les acteurs afin qu'ils se sentent intégrer au changement, (4) éduquer les acteurs afin qu'ils comprennent le changement, et (5) Aider les acteurs dans leur effort de changer.

La fonction de Contrôle

Le contrôle consiste à évaluer les résultats pour déterminer si les objectifs de l'entreprise ont été atteints conformément à ce qui a été planifié. Il permet de déterminer quelles actions il faudrait exécuter si la performance espérée n'est pas atteinte. En fait, les quatre fonctions de management sont liées entre elles, même si elles ont chacune leurs activités. La planification s'améliore s'il existe une bonne organisation qui fournit l'information au manager.

Sans une planification efficace, il est difficile de décider de comment organiser l'entreprise et quelles sont les ressources nécessaires. La mise en œuvre est impossible sans les plans et difficile avec une mauvaise organisation. Le contrôle ne peut pas se faire si l'entreprise n'a pas des objectifs spécifiques et des plans. Le management est un processus continu et chaque fonction supporte les autres. Le contrôle est la dernière fonction qui fournit les informations nécessaires pour améliorer le processus de management et les opérations de l'entreprise.

Le contrôle implique trois étapes de base à savoir :

- Choisir des standards pour chacune des objectifs de l'entreprise.
- Mesurer et comparer la performance en fonction des standards retenus.
- Faire des actions correctives si la performance ne respecte pas les standards.

Les standards utilisés pour contrôler les opérations de l'entreprise dépendent du type de l'entreprise, de sa taille et des activités à contrôler. Les types de standards importants sont les standards de quantité, de qualité, de temps et de coût.

Quand le manager découvre que la performance ne respecte pas le standard retenu, il effectue les actions suivantes : suivre des étapes pour améliorer la performance, changer les règles et les procédures, et réviser le standard.

Les quatre fonctions de management doivent être surveillées étroitement pour que des améliorations soient apportées si nécessaire afin que les objectifs définis soient atteints tout en respectant les standards de contrôle retenus pour chaque objectif de l'entreprise. Surtout, les standards liés aux coûts doivent être surveillés par le manager car il existe plusieurs secteurs de l'entreprise où il pourra agir pour anticiper les problèmes liés aux coûts et mettre en place des stratégies qui aident à les réduire.

Comme vous pouvez le constater, la fonction de contrôle est très importante pour s'assurer de l'atteinte réelle des niveaux de performance définis pour l'entreprise à travers les objectifs.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances en répondant aux questions suivantes.

- Identifiez les différents types de changement qui peuvent survenir dans une organisation et qui peuvent créer des problèmes dans la réalisation des plans.
- Détaillez les quatre activités du manager pour la réussite de la mise en œuvre.
- Quelles peuvent être selon vous les caractéristiques d'une équipe de travail efficace ?
- Détaillez les cinq étapes de la mise en œuvre efficace du changement.
- Détaillez les trois étapes de base du contrôle.
- Décrivez les différents types de standards utilisés pour le contrôle des opérations de l'entreprise.

- Qu'est ce qui peut expliquer le fait que la performance ne respecte pas le standard retenu ?
- Comment le manager peut-il réduire le coût s'il fait face à un problème lié aux standards de coûts ?

Conclusion

Dans cette activité, vous avez découvert les deux dernières fonctions de management que sont la mise en œuvre et le contrôle. Cela vous a permis de comprendre que les quatre fonctions sont liées entre elles et une faille dans les activités d'une fonction peut avoir des conséquences sur les autres fonctions. La mise en œuvre peut révéler des insuffisances au niveau du plan et de même le contrôle peut aider à ajuster les plans, à revoir l'organisation et à choisir les standards pour aider l'entreprise à atteindre ses objectifs.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 3 points. Chaque question est notée sur 0.75 point.

Répondez aux questions suivantes.

1. Identifiez les types de changement au sein d'une entreprise susceptibles de créer des problèmes dans l'accomplissement des plans.
2. Donnez quatre caractéristiques d'une équipe de travail efficace.
3. Citez les étapes de base du contrôle.
4. Donnez deux exemples de standards de contrôle.

Réponses :

1. Démission d'un agent sensible, du manager, croissance trop rapide, panne informatique, saturation de bande passante en période de promotion.
2. Les membres comprennent leurs responsabilités, travailler à résoudre les problèmes, communiquer efficacement, les membres ont les compétences requis, les activités sont claires, etc.
3. Choisir des standards pour chacune des objectifs de l'entreprise, mesurer et comparer la performance en fonction des standards retenus et faire des actions correctives si la performance ne respecte pas les standards.
4. Les standards de quantité, de qualité, de temps, …

Résumé de l'unité

Dans cette unité, vous avez étudié les fonctions de management et la prise de décision, de même que le rôle du manager qui doit acquérir des compétences de leader pour mieux gérer les équipes de travail. Vous avez aussi étudié de long en large les quatre fonctions principales de management que sont la planification, l'organisation, la mise en œuvre et le contrôle. Les tâches d'approfondissement réalisées au niveau des activités vous ont permis d'élargir votre champ de connaissances par rapport aux différents concepts et exigences de ces fonctions.

Dans l'unité suivante, vous allez découvrir les apports de la technologie dans l'entreprise à travers les concepts d'innovation technologique et les technologies de l'information et de la communication.

Évaluation de l'unité

Vérifiez votre compréhension!

Evaluation formative

Directives

Cette évaluation porte sur l'unité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 7.5 points.

Évaluation

Répondez aux questions suivantes.

A. Répondez aux questions suivantes. (3pts)

1. Quelles sont les caractéristiques d'un objectif efficace ?
2. Quels sont les trois éléments qui doivent être considérés quand nous organisons le travail ?
3. Comment le manager peut réagir par exemple pour anticiper sur un problème lié aux coûts ?
4. Parmi les cinq secteurs de responsabilité du superviseur, lequel croyez-vous est le plus important pour le succès de l'entreprise ? Pourquoi ?

B. Déterminez la meilleure réponse aux questions suivantes. (3.5pts)

5. Une charte organisationnelle bien conçue montre tout ce qui suit exceptée :

   a. Les importantes unités de travail qui font grandir l'entreprise.

   b. A quelle unité chaque employé est affilié et comment il est en relation avec les autres unités et quel employé est responsable.

   c. Les autorités et les lignes formelles de communication au sein de l'entreprise.

   d. Les groupes primaires de clients auxquels l'entreprise vend ses produits.

6. Le nombre d'employés qu'un manager supervise directement est qualifié de :

   a. Etendue de contrôle.

   b. Unité de commande.

   c. Division de travail.

   d. Assignation de responsabilité et d'autorité.

7. La dernière étape que fait le manager dans le processus de contrôle est :

   a. Etablir les standards de performance pour les objectifs de l'entreprise.

   b. Mesurer la performance en utilisant les standards établis.

   c. Etablir les nouveaux objectifs.

   d. Faire des mesures correctives quand les standards ne sont pas respectés.

8. La consistance dans les produits et la performance sont mesurées par :

   a. Le standard de quantité

   b. Le standard de qualité

   c. Le standard de temps

   d. Le standard de coût

9. Lequel des actions suivantes n'est pas une des actions que le manager va exécuter s'il découvre que la performance ne correspond pas aux standards ?

   a. Suivre des étapes pour améliorer la performance.

   b. Changer les règles et les procédures.

   c. Réviser le standard.

   d. Chacune des actions est appropriée.

10.Quand le manager est confronté à un employé qui a des problèmes personnels qui affectent son travail ou celui des autres employés, il doit :

a. Permettre à l'employé de travailler en traversant le problème seul.

b. Aider l'employé à identifier les services offerts par l'entreprise qui peuvent l'aider à résoudre le problème.

c. Passer le plus de temps possible à conseiller l'employé.

d. Commencer la procédure de rupture de contrat de l'employé.

11.Les procédures pour gérer les violations des règles de travail incluent tous ce qui suit, exceptée :

a. Fournit un avertissement verbal pour la première infraction.

b. Ignorer les violations mineures et réagir pour les violations majeures.

c. exiger une demande d'explication écrite à l'employé.

C. Répondre par Vrai ou Faux et justifiez. (1pt)

12. Tous les managers sont de bons leaders.

13. Le standard retenu pour le contrôle est toujours respecté.

Réponses :

1. Un objectif efficace doit être précis et significatif, réalisable, clairement communiqué, cohérent avec les autres objectifs et les objectifs de toute l'entreprise.

2. La division du travail, les facilités et les conditions de travail, et les employés.

3. Réduire l'effectif dans l'équipe de production.

4. Evaluer et améliorer la performance de l'employé.

5. d

6. a

7. d

8. b

9. d

10. b

11. b

12. Faux, il faudrait avoir des aptitudes de leadership.

13. Faux, la performance mesurée peut ne pas atteindre le standard retenu à cause de la réalisation des activités sans respecter la planification, ou le choix de règles et de procédures inappropriées.

Lectures et autres ressources

Les lectures et autres ressources de cette unité se trouvent au niveau des lectures et autres ressources du cours.

- James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western
- http://wikipedia.fr
- http://dictionary.cambridge.org/

Unité 4: Innovation Technologique et Systèmes D'information et de Communication

Introduction à l'unité

Dans cette unité, vous allez découvrir le concept de l'innovation technologique qui permet au manager de créer des produits ou services innovants offrant à l'entreprise d'être toujours compétitif. La place de la technologie de l'information et de la communication (TIC) dans l'entreprise vous sera montrée et vous allez comprendre tous les avantages que l'on peut y tirer et comment cela peut contribuer à asseoir le système d'information de l'entreprise et d'adopter de nouveaux modes de communication sans toutefois occulter les conséquences sur la santé. A travers cette unité, vous allez explorer l'offre de diversification de la commercialisation que constitue le e-commerce offrant ainsi une présence sur Internet à l'entreprise.

Objectifs de l'unité

À la fin de cette unité, vous devriez être capable de:

1. Comprendre l'apport de l'innovation technologique dans l'entreprise ;
2. Mesurer l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'organisation de l'entreprise ;
3. Comprendre l'utilité du système d'information d'une entreprise ;
4. Comprendre les impacts éventuels de la technologie sur la santé ;
5. Comprendre la notion de e-commerce et tout ce qui tourne autour.

Termes clés

Innovation : L'innovation est un processus vivant qui amène une entreprise à chercher à tous les niveaux la manière d'être la plus performante pour offrir le meilleur à ses clients.

Intranet : Un intranet est le réseau privé de l'entreprise qui permet aux employés de partager des ressources quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Extranet : Un extranet est le réseau privé de l'entreprise qui est utilisé pour partager certaines informations avec des entités/personnes définies hors de l'entreprise telles que les fournisseurs ou des clients importants.

Internet : L'Internet est un réseau mondial reliant des millions d'ordinateurs.

Base de données : La base de données est une collection de données organisées dans le but de permettre facilement l'enregistrement, la recherche, la mise à jour et la gestion des données.

E-business: Le e-business permet l'achat et la vente de biens et services, desservant les clients, collaborant avec des partenaires d'affaires et effectuant des transactions électroniques au sein d'une organisation en utilisant Internet.

E-commerce: Le e-commerce décrit l'achat, la vente, le transfert ou l'échange de produits, de services ou d'informations via Internet.

E-marketing : Le e-marketing est le fait de faire du marketing en utilisant Internet pour atteindre les clients.

Source :

- http://wikipedia.fr
- http://dictionary.cambridge.org/

Activités d'apprentissage

Activité 1 – Innovation technologique

Introduction

L'innovation est un révélateur de performances. Les nouvelles ambitions des entreprises les amènent à avoir plus de compétences techniques afin de développer un produit novateur. L'innovation est une démarche stratégique qu'il faut valoriser au sein de toutes les fonctions de management de l'entreprise pour conduire au succès commercial d'un produit et de l'entreprise. Le nouveau manager doit pouvoir aider les entreprises à concevoir des produits, des services ou des procédés innovants. Il s'agit d'offrir au marché des valeurs ajoutées par rapport à ce que proposent les autres acteurs sur le marché. Il s'agit de prouver au client sa capacité à lui apporter des éléments d'innovation pour gagner sa fidélité, il faut anticiper les besoins des clients. La culture d'entreprise fera qu'à tous les niveaux de responsabilité de l'entreprise, chacun sera attentif au client. Cette dynamique stimule la créativité pour faire mieux autrement, c'est-à-dire innover.

Avec la troisième révolution industrielle et la découverte de l'informatique et de l'essor des technologies de l'information et de la communication, la nécessité d'innover a pris un autre aspect et a permis un essor considérable des innovations considérables.

Les enjeux de l'innovation technologique

L'innovation technologique permet :

- De créer les marchés de demain.
- De répondre au nouveau besoin.
- de rester compétitif.
- De réduire les inégalités au niveau mondial.
- De mieux résister aux crises économiques.
- D'augmenter votre volume d'affaires.
- D'accroître votre rentabilité.
- De fidéliser vos clients.
- De gagner la confiance des nouveaux clients.
- D'adapter son mode de commercialisation ou de distribution.

Les avantages de l'innovation collective

L'innovation a un coût et parfois les entreprises se mettent ensemble pour y faire face quand elle nécessite un investissement important, surtout les petites entreprises qui n'ont pas assez d'effectif et de budget important. Cela leur permet :

- De partager les risques liés à l'innovation.
- De canaliser la concurrence.
- De pallier le manque de ressources.
- De générer des idées.
- D'améliorer la créativité.
- De produire de l'innovation.
- De tester une idée.

L'innovation est un élément clé de la compétitivité des entreprises et apparaît d'autant plus performante lorsqu'elle est collective.

Il faut comprendre que l'innovation ne nécessite pas toujours des moyens financiers importants mais qu'il pourrait s'agir juste d'une démarche au quotidien de la part de chaque employé, à tous les niveaux de l'entreprise, quelle que soit sa taille.

Mise en œuvre de l'innovation technologique

Il ne s'agit d'innover pour innover, mais de mettre en place un processus pour atteindre une innovation performante et la valoriser. Le management de l'innovation doit être structuré car, l'innovation a des implications à tous les niveaux de l'entreprise (financement, organisation, ressources humaines, etc.). Il faudrait sensibiliser vos employés sur l'importance de l'innovation technologique, protéger votre innovation par le biais de la protection de la propriété intellectuelle et valoriser votre innovation en communiquant là-dessus.

En surveillant son environnement socio-économique et politique actuel, l'entreprise se rend compte de la réelle nécessité d'innovation tout en gardant son identité. Longtemps réservées aux grosses entreprises, la R&D et l'innovation technologique étaient considérées comme un défi difficilement accessible aux PME. L'innovation technologique est un processus global qui implique les différents niveaux organisationnels de l'entreprise et nécessite plusieurs ressources.

Pour orienter au mieux une entreprise, dans sa démarche d'innovation technologique ou d'élargissement de sa gamme, par le biais de développement des produits, des processus ou de nouveaux services, il faut prendre en compte quatre grands axes de réflexion que sont :

- L'axe stratégique
- L'axe organisationnel
- L'axe ressources humaines
- L'axe technologique.

L'innovation au sein d'une entreprise peut également concerner un changement de nature « non technologique » et peut alors porter sur tout ou partie des éléments constitutifs de l'entreprise et de son environnement comme :

- Ses méthodes de travail (partage de données), d'administration/de gouvernance (informatisation de la gestion des stocks, des bulletins de paie…) et de vente (vente en ligne), ses marchés (prêt à cuire, prêt à consommer…),
- Son appareil productif (automatisation des chaînes de production, processus de qualité totale…),
- Son organisation (le juste-à-temps, une structure réticulaire durable avec les clients et fournisseurs dépassant le cadre des relations classiques d'achat-vente),
- Ses méthodes d'administration, ses services (formation au nouveau procédé délivré au client, SAV, téléservices…),
- Ses ressources humaines (formation, expertise…), et bien entendu, de façon très classique, ses produits ou ses technologies.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances en répondant aux questions suivantes.

1. Trouver des exemples de motivation à l'innovation technologique.
2. Trouver des exemples de comportement des employés qui peuvent avoir des valeurs d'innovation technologique.
3. Approfondir les quatre axes de réflexion pour la mise en œuvre de l'innovation technologique.
4. Choisissez un projet d'innovation technologique de votre choix et répondez aux questions suivantes pour le justifiez :

- Est-ce technologiquement réalisable ?
- Est-ce réalisable en interne ?
- Faut-il acquérir de nouvelles compétences ?

Conclusion

Dans cette activité, vous avez compris qu'il faut vraiment se préparer pour aller à l'innovation technologique. Cela demande parfois des ressources humaines et/ou financières importantes. Néanmoins cela offre assez d'atouts et aucune entreprise ne saurait s'y dérober. Ceci est aussi renforcé par les avancées dans le domaine de l'informatique qui offre un support considérable à l'innovation tant technologique que non technologique.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 3.5 points.

Répondez aux questions suivantes.

1- Citez quatre objectifs de l'innovation technologique. (0.75pt)

2- Citez quatre avantages de l'innovation technologique collective. (0.75pt)

3- Répondez par vrai ou Faux et justifiez. (2pts)

a. Il faut être une grande entreprise avant de penser à innover.

b. L'innovation technologique nécessite toujours de gros moyens.

c. Le fait de créer un support technique en ligne qui écoute et oriente les clients peut être vu comme une innovation technologique.

d. Le choix de diversification du mode de commercialisation en adoptant le commerce sur internet n'est pas une innovation technologique.

Réponses :

1- Augmenter le volume d'affaires, réduire les inégalités au niveau mondial, mieux résister aux crises économiques et accroître la rentabilité.

2- Pallier le manque de ressources, générer des idées, améliorer la créativité et produire de l'innovation.

3- a. Faux, l'innovation n'est pas liée à la taille, encore que les petites entreprises peuvent se mettre ensemble pour innover.

b. Faux, des innovations sont très peu couteuses si on se met en groupe ou si elles ne demandent pas trop d'effort de réalisation.

c. Vrai, cela change la vie de l'entreprise.

d. Faux, c'est bien une innovation.

Activité 2 – Gestion de la technologie, de l'information et de la communication

Présentation

Dans cette activité, vous allez comprendre la place de la technologie et de l'information dans la vie de l'entreprise. Aujourd'hui, avec l'essor de l'informatique, les entreprises doivent disposer d'infrastructures qui leur permettent de rester compétitifs et de pouvoir gérer toute l'information qu'elles produisent et reçoivent. Par exemple, beaucoup d'entreprises ont tiré profit de la technologie pour se faire une place dans le commerce sur Internet afin de diversifier leur point de présence.

La gestion de la technologie

Aujourd'hui, avec l'usage massif des ordinateurs en entreprise, il est important de les gérer et par conséquent d'avoir un spécialiste. Les employés utilisent leurs ordinateurs pour enregistrer, traiter, envoyer, stocker et rechercher l'information. Pour faciliter la distribution de l'information dans l'entreprise, il faut mettre en place un réseau local (LAN) qui met en relation tous les équipements informatiques qui ensuite peut communiquer avec le monde extérieur grâce à l'Internet. L'entreprise pourra mettre en place aussi un intranet qui facilite le partage d'information dans l'entreprise et/ou un extranet pour partager des informations avec des acteurs sélectionnés tels que les fournisseurs ou de grands clients. L'un des soucis majeurs du responsable informatique est la sécurité de l'information. Il doit mettre en œuvre des règles et des procédures pour éviter que l'information ne soit volée, modifiée ou supprimer afin de protéger non seulement les données de l'entreprise mais les informations à caractère personnel des employés également afin d'éviter des problèmes juridiques. L'entreprise ne doit pas aussi utiliser les informations dont elle dispose sur ses clients à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été fournies au risque de poursuite.

Le système d'information

L'accroissement de l'information dans l'entreprise amène cette dernière à disposer d'un système d'information pour gérer l'information produite. Les managers tirent profit de ces informations dans leur analyse pour prendre des décisions. Par exemple, les informations de la vente sont très suivies afin de lancer la commande à temps dès que le stock atteint un niveau critique. Les informations produites ou reçues par l'entreprise sont enregistrées dans la base de données de l'entreprise. Dès lors le système d'information de l'entreprise aide à traiter ces informations pour les mettre sous une forme exploitable pour les prises de décision. Il existe trois types de systèmes d'information : les systèmes de gestion de l'information, les systèmes d'aide à la décision et les systèmes d'information exécutifs.

La communication

Avec les technologies de l'information et de la communication, il est apparu de nouveaux modes de communication comme l'email, la téléphonie d'entreprise, la vidéoconférence, le e-meeting et d'autres. La communication est très importante au sein de l'entreprise et vers l'extérieur afin d'échanger des informations avec les fournisseurs et les clients. L'email peut être utilisé pour faire de la publicité sur internet dans le but de contacter le plus de clients possibles. L'entreprise peut mettre en place son site web et communiquer là-dessus sur ses produits et initier la vente en ligne appelée le e-business. Pendant que le e-business sera développé dans l'activité qui suit, vous pouvez faire des recherches pour approfondir sur les autres concepts.

Impacts de la technologie sur les employés

Les ordinateurs, l'Internet et les autres formes de technologie électronique affectent la vie des employés. Le travail des employés a changé par l'introduction de l'informatique et les entreprises s'y sont adaptées et ont revu leur mode de fonctionnement. L'informatique a changé la façon dont les employés effectuent leurs tâches, ce qui à son tour a créé des inquiétudes sur la sécurité de l'emploi quant à sa maîtrise et aussi par rapport à ses impacts sur la santé (problème de vision, lombalgie, etc.). Cette révolution a créé aussi de nouveaux a apporté plus d'avantages que d'inconvénients. Les employés ont plus de facilités à rechercher une information, à effectuer une opération, à répondre plus efficacement aux clients.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances en répondant aux questions suivantes.

1. Qu'est-ce que Internet ?
2. Après avoir rappelé les définitions d'un intranet et d'un extranet, donnez les activités qui peuvent être réalisées dans l'un et l'autre.
3. Pensez-vous que la sécurité de l'information est nécessaire dans l'entreprise ?
4. Quels types d'information doivent être protégés ?
5. Donnez des exemples d'information qu'une entreprise serait tentée de livrer sur son client.
6. Définir les trois types de systèmes d'information qui vous a été présenté dans cette activité.
7. Quelles relations il pourrait y avoir entre les trois systèmes ?
8. Quelle différence faites-vous entre les systèmes d'aide à la décision et les systèmes d'information exécutifs.
9. Quels sont les impacts de l'informatique et des dispositifs technologiques sur la santé ?
10. Quels avantages l'introduction des ordinateurs ont pu apporter dans les entreprises ?

Conclusion

Cette activité vous a permis de comprendre l'apport des technologies de l'information et de la communication à la vie de l'entreprise. Ceci vous a permis de comprendre que la mise en place du système d'information de l'entreprise est capital et offre des avantages certains quant à la recherche de l'information, à son stockage, à son utilisation pour prendre des décisions. Cela permet de mettre en place des outils de communication comme l'email, la communication d'entreprise et d'autres.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 4 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Répondez aux questions suivantes.

1- Donnez des exemples de règles et/ou de procédures que le responsable informatique peut mettre en place pour assurer la sécurité de l'information dans l'entreprise.

2- Donnez la différence entre un intranet et un extranet.

3- Quels avantages le système d'informations offre aux entreprises ?

4- Répondez par Vrai ou Faux. Justifiez.

a. L'entreprise peut vendre les emails de ses clients à une entreprise de publicité pour se faire de l'argent.

b. Les informations de la carte bancaire du client peuvent être utilisées sans son accord pour renouveler automatiquement un service qu'il a auprès de l'entreprise et qui est arrivé à expiration afin de lui faire bénéficier d'un éventuel bonus.

Réponses :

1. Exiger le mot de passe de l'utilisateur pour accéder à l'information, sauvegarder l'information comme des fichiers de sauvegarde, protéger l'information pour la rendre illisible aux autres.

2. Un intranet est réellement interne à l'entreprise, or l'extranet offre un accès depuis l'extérieur au réseau interne à certains clients privilégiés et fournisseurs.

3. Cela permet une centralisation des informations et facilite la prise de décision.

4. a. Faux, elle peut être poursuivie.

b. Faux, il faut qu'il donne forcément son accord.

Activité 3 – Etude de cas : E-commerce

Introduction

Dans cette activité, vous allez découvrir une application de la technologie pour diversifier la commercialisation des offres de biens ou de services de l'entreprise en utilisant Internet connue sous le nom de e-commerce. L'Internet est devenu un véritable outil d'entreprise. Le e-commerce veut dire faire des affaires en ligne. Cela inclut l'utilisation d'Internet pour l'achat et la vente aussi bien que des échanges d'information d'affaires, tels que la transmission des achats par voie électronique ou la publicité en ligne. L'Internet a permis à plusieurs petites entreprises de concurrencer avec de grandes entreprises installées physiquement et de trouver des clients à travers le monde. Ces entreprises n'ont pas une présence physique réelle, mais sont très présentes sur Internet pour faire leurs affaires. Toutes les transactions se font en ligne entre le client et l'entreprise par l'usage des moyens de paiement électronique.

Le e-commerce développe la portée mondiale des organisations. Une entreprise peut facilement localiser plus de clients, fournisseurs et partenaires d'affaires nationaux et mondiaux avec un effort financier minime.

Il présente un certain nombre d'avantages comme : l'offre de grandes économies, l'amélioration du processus d'affaires, faible coûts de démarrage, offre de services professionnels, le télétravail et la vente d'espaces d'annonce.

Les limites du e-commerce tournent autour la question de la sécurité parce qu'Internet n'est pas un moyen de communication à 100% sécurisé. Les pirates disposent d'outils logiciels qui peuvent surveiller les transactions en ligne et même contrôler les données transitant par Internet. Ainsi, les clients et les fournisseurs sont méfiants pour fournir par exemple les informations de leur carte bancaire. Les limites du e-business concernent par exemple : la vie privée, L'aspect physique du produit ne peut être vérifié, le décalage entre l'achat et la livraison, les restrictions légales.

Le e-commerce peut être offert par les entreprises suivant différents modèles tels que la vitrine, le panier, les centres commerciaux en ligne, la vente aux enchères, le portail, le troc, l'achat par le mobile et bien d'autres. Chacun de ces modèles est unique dans la façon dont les vendeurs et les acheteurs interagissent dans la conduite de leur e-commerce. Il faut cependant noter que certains modèles sont liés entre eux et vous devriez donc chercher à découvrir les similitudes et les différences pour trouver le modèle idéal, c'est-à-dire la meilleure stratégie de e-commerce sur laquelle vous vouliez lancer votre e-commerce.

Le e-commerce accepte également plusieurs moyens de paiement (carte de crédit, argent numérique, e-portefeuilles, etc.). Vous aurez comme tâches dans la suite d'approfondir sur cette question.

Tout le succès du e-commerce se trouve dans le e-marketing qui fait usage du marketing par email, de la publicité électronique, des promotions pour atteindre les clients et ses objectifs de rentabilité.

Détails de l'activité

Dans cette activité, vous allez faire quelques recherches pour approfondir vos connaissances en répondant aux questions suivantes.

1. Pour mettre en place votre propre entreprise sur Internet, faites une discussion pour justifier des avantages que vous trouvez dans le e-commerce.
2. Présentez certains avantages et limites du e-commerce.
3. Trouvez cinq entreprises qui font du e-commerce.
4. Décrivez les modèles de e-commerce.
5. Approfondissez les moyens de paiement utilisés pour le e-commerce.
6. Détaillez la notion de e-marketing.

Conclusion

Dans cette activité, vous avez vu une application des avancées technologiques pour offrir à l'entreprise une place sur Internet à travers le e-commerce. Par ce moyen, l'entreprise pourra offrir ses services ou produits sur internet suivant plusieurs modèles et acceptant différents moyens de paiement.

Évaluation

Cette évaluation porte sur l'activité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 4 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Répondez aux questions suivantes.

a.Quels sont les processus d'affaires qui pourraient être accélérés en allant en ligne?

b. Quels sont les limitations du e-commerce qui à l'issue de cette activité, peuvent être plus facile à surmonter ?

c. Identifier deux questions juridiques dans votre pays qui entravent l'utilisation du e-commerce.

d. Nommez deux grandes entreprises qui ont réussies dans le e-commerce.

Réponses :

a. Achats internationaux, réservation d'hôtel

b. L'accès aux informations privées peut être réduit en mettant en place un dispositif sécuritaire idéal et en vidant régulièrement ses cookies.

Les restrictions légales peuvent être surmontées en essayant de vérifier si le produit que nous voulons acheter n'est pas prohibé afin d'éviter de tomber sous le coût de la loi.

c. La signature électronique n'est pas reconnue.Pas de lois pour réguler le secteur. Une plainte sur un produit acheté sur Internet peut ne pas aboutir.

d. Amazon, Ebay et CDiscount

Résumé de l'unité

Cette dernière unité de ce module vous a permis de comprendre les concepts d'innovation technologique et l'apport des technologies de l'information et de la communication à la vie de l'entreprise. Vous avez donc compris que l'innovation est importante pour l'entreprise afin qu'elle continue de rester compétitive. Les managers doivent jouer un important rôle de créateur de produits ou de services innovants afin de capter toujours l'attention des clients. Les technologies ont apporté leur touche en offrant à l'entreprise un service de gestion de l'information qui permet de disposer des informations utiles sur tout ce qui se passe dans l'entreprise afin de prendre des décisions. L'apport s'étend jusqu'à la diversification de la commercialisation en offrant la possibilité d'offrir les produits ou services sur Internet par le biais du e-commerce. Toute entreprise doit saisir aujourd'hui l'opportunité qu'est les avancées technologiques pour la réussite de l'entreprise mais tout en essayant de comprendre les inconvénients pour mettre en même temps des mesures sécuritaires adaptées.

Évaluation de l'unité

Vérifiez votre compréhension!

Evaluation formative

Directives

ette évaluation porte sur l'unité qui vient de se terminer et il est recommandé que vous le fassiez individuellement.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 8.5 points.

Évaluation

Répondez aux questions suivantes.

1. Définir le e-marketing. (0.75pt)

2. Une organisation qui met en place un e-commerce sans avoir une représentation physique a-t-elle une chance de survivre ? (0.75pt)

3. Citez quelques avantages de l'innovation technologique collective. (0.75pt)

4. Quels types d'information doivent être protégés ? (0.75pt)

5. Donnez des exemples d'information qu'une entreprise serait tentée de livrer sur son client. (0.75pt)

6. Quels avantages l'introduction des ordinateurs a pu apporter dans les entreprises ? (0.75pt)

7. Répondez par Vrai ou Faux et justifiez. (4pts)

   a. Une innovation est toujours technologique.

   b. L'innovation offre à l'entreprise d'augmenter le salaire et de payer les taxes.

   c. Le système d'information de l'entreprise est un outil d'aide à la décision pour le manager.

   d. L'introduction des TICs dans l'entreprise n'apporte aucun changement dans le travail des employés.

   e. La recherche & développement est primordiale pour offrir à l'entreprise une anticipation sur les besoins des clients.

   f. Les informations sur la carte de crédit du client ne doivent pas être protégées par l'entreprise.

   g. L'informatique n'a aucun impact sur la santé.

   h. L'innovation a toujours un impact positif sur la performance de l'entreprise.

Réponses :

1. C'est le marketing au moyen d'Internet en utilisant le marketing par email, la publicité électronique, la promotion, etc.

2. Oui, si elle reste dynamique et met en place une bonne stratégie de marketing et se base sur un modèle de e-commerce qui cadre avec son activité.

3. Pallier aux manques de ressources, générer des idées, améliorer la créativité et produire de l'innovation.

4. Les informations personnelles du client et des fournisseurs telles que numéro de carte de crédit, coordonnées bancaires, contact, etc., les procédés de fabrication, …

5. Email, fréquence d'achat d'un produit, adresse, …

6. Automatisation des tâches, partage d'information, stockage des données, mise en place réseau interne, …

7. a. Faux, elle peut être non technologique dans le cas par exemple par exemple l'organisation, les méthodes de travail, …

   b. Faux, cela permet à l'entreprise d'être plus compétitive.

   c. Vrai, car les informations qui y sont stockées sont exploitées par le manager pour prendre des décisions. Par exemple, le niveau des ventes qu'il faut surveiller afin de lancer l'approvisionnement.

   d. Faux, cela a fait évoluer le métier des employés et créé de nouveaux métiers.

   e. Vrai, cela permet d'aller aisément à l'innovation.

   f. Faux, l'entreprise est contrainte de mettre en place une procédure de protection de toutes les informations du client.

   g. Faux, cela peut causer des douleurs dans le dos, des problèmes de vision, etc.

   h. Faux, l'innovation peut être un échec et donc faire reculer plutôt l'entreprise.

Résumé de l'unité

Dans ce module, vous avez découvert les principes de base de la gestion de l'entreprise. Après une introduction aux concepts d'entreprise et de types d'entreprise, vous avez compris les fonctions de management de l'entreprise à savoir : la planification, l'organisation, la mise en œuvre et le contrôle à travers lesquelles le rôle du manager a été présenté. Le manager a besoin d'avoir des aptitudes de leadership pour une meilleure gestion de l'entreprise afin de faire aboutir les objectifs.

La place de la technologie n'a pas été occultée aussi et vous avez compris qu'un bon manager doit être innovant aussi pour que son entreprise reste dans la compétition. Chaque unité d'apprentissage contient des activités d'apprentissage qui vous ont permis d'atteindre les objectifs du module.

Lectures et autres ressources

Les lectures et autres ressources de cette unité se trouvent au niveau des lectures et autres ressources du cours.

1. James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western
2. Observatoire des PME, Regards sur les PME n°10 : PME et innovation technologique, 2006, OSEO services
3. http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html
4. Innovatech, Qu'est-ce que l'innovation ?, http://www.innovatech.be/upload/espace_innovation/fiches_conseils/Quest-ce_que_linnovation.pdf
5. Henri Isaac & Pierre Volle, E-Commerce: de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle, troisième édition, 2014, Pearson Education.
6. http://wikipedia.fr
7. http://dictionary.cambridge.org/

Évaluation du cours

Examen final (Evaluation sommative)

Directives

La gestion des examens finaux est laissée à la discrétion de l'établissement qui offre le cours. Cette évaluation porte sur tout le module et il est recommandé que vous le fassiez individuellement. Ce type d'examen comptera généralement pour 50% des évaluations de ce module.

Système de notation

Cette évaluation est notée sur 20 points. Chaque question est notée sur 1 point.

Evaluation

A. Répondez aux questions suivantes.

1. Donnez les caractéristiques d'un objectif efficace pour l'entreprise.
2. Citez les quatre fonctions de management de l'entreprise.
3. Que veut dire Innovation technologique ?
4. Décrivez le concept de e-commerce.

B. Déterminez la meilleure réponse aux questions suivantes.

5. Une charte organisationnelle bien conçue montre tout ce qui suit exceptée :
    a. Les importantes unités de travail qui font grandir l'entreprise.
    b. A quelle unité chaque employé est affilié et comment il est en relation avec les autres unités et quel employé est responsable.
    c. Les autorités et les lignes formelles de communication au sein de l'entreprise.
    d. Les groupes primaires de clients auxquels l'entreprise vend ses produits.
6. la première étape de la procédure de résolution de problèmes est :
    a. de conduire la recherche.
    b. d'identifier les symptômes possibles.
    c. d'analyser plusieurs solutions.
    d. de localiser et d'identifier le problème.

7. La manière appropriée pour améliorer la qualité du travail réalisé dans le secteur d'un manager est pour le manager de :

a. Passer une petite partie de son temps à aider un employé à améliorer sa manière de travailler.

b. Constater et de retirer le travail d'un employé qui ne travaille pas correctement.

c. Programmer plus d'employés qu'il n'en faut pour exécuter le travail.

d. Toutes les propositions sont correctes.

8. Quand le manager est confronté à un employé qui a des problèmes personnels qui affectent son travail ou celui des autres employés, il doit :

a. Aider l'employé à identifier les services offerts par l'entreprise qui peuvent l'aider à résoudre le problème.

b. Permettre à l'employé de travailler en traversant le problème seul.

c. Commencer la procédure de rupture de contrat de l'employé.

d. Passer le plus de temps possible à conseiller l'employé.

9. Les procédures pour gérer les violations des règles de travail incluent tous ce qui suit, exceptée :

a. Fournit un avertissement verbal pour la première infraction.

b. Ignorer les violations mineures et réagir pour les violations majeures.

c. exiger une demande d'explication écrite à l'employé.

10.Le large réseau mondial qui relie les ordinateurs et qui permet aux utilisateurs de transférer les données et les informations d'un ordinateur à un autre partout dans le monde est :

a. Le réseau étendu

b. L'Internet

c. Le réseau local

d. Toutes les propositions

11. Pour partager certaines informations avec des personnes sélectionnées à l'extérieur de l'entreprise, telles que les fournisseurs et des clients importants, l'entreprise utilise :

a. L'intranet

b. L'extranet

c. L'Internet

d. Le réseau étendu WAN.

12. Laquelle ou lesquelles de ces maladies a été présentée comme des problèmes de santé liés à l'introduction de l'informatique dans le travail ?

a. Fatigue des yeux.

b. Mal de dos.

c. Syndrome du canal carpien.

d. Toutes les propositions sont correctes.

13. Les entreprises utilisent Internet pour communiquer :

a. A l'intérieur de leurs entreprises.

b. A l'extérieur de leurs entreprises.

c. A l'intérieur comme à l'extérieur de leurs entreprises.

d. Seulement à travers l'e-mail.

C. Répondre par Vrai ou Faux et justifiez.

14. Tous les managers ont l'aptitude de leadership et participent tous à l'élaboration du plan d'affaires.

15. L'adoption d'une culture d'entreprise qui ne tient pas compte des réalités du pays et du personnel peut conduire à un échec.

16. Le code vestimentaire fait partie de la culture d'entreprise.

17. Les managers gèrent le plus grand pourcentage d'employés dans l'entreprise.

18. Les managers sont responsables du succès ou de l'échec de l'entreprise.

19. Le système d'information de l'entreprise est utile au manager pour la prise de décision.

20. Il n'est pas important pour l'entreprise de surveiller son environnement extérieur pour y déceler des opportunités et des menaces.

Réponses :

1. Un objectif efficace doit être précis et significatif, réalisable, clairement communiqué, cohérent avec les autres objectifs et les objectifs de toute l'entreprise.

2. Planification, Organisation, Mise en œuvre et Implémentation.

3. L'innovation est un processus vivant qui amène une entreprise à chercher à tous les niveaux la manière d'être la plus performante pour offrir le meilleur à ses clients.

4. Le e-commerce offre une présence sur Internet à l'entreprise. Il permet à l'entreprise d'offrir ses produits et/ou services en ligne sur un site web. Il fait un usage des moyens de paiements électroniques et se base sur différents modèles.

5. d

6. d

7. a

8. a

9. b

10. b

11. b

12. d

13. c

14.Faux, ils n'ont pas tous l'aptitude de leader et ne participent tous qu'à la planification.

15. Vrai, le fonctionnement en flux tendu par exemple est plus approprié aux pays asiatiques. En Afrique, il serait difficile de faire travailler l'entreprise 24h sur 24 dans le secteur de la production par exemple.

16. Vrai, l'entreprise peut baser son image de marque sur un style d'habillement, une couleur pour les habits. Ex. MTN avec le jaune.

17. Vrai, car les managers gèrent une bonne partie du personnel réparti dans plusieurs équipes pour effectuer les tâches devant conduire à la réussite de l'entreprise.

18. Vrai, car ils sont au cœur de la gestion de l'entreprise.

19.Vrai, car cela enregistre des informations sur tout ce qui se passe dans l'entreprise, qui peuvent être exploitées pour prendre des décisions.

20. Faux, il est important de le faire pour la réussite de l'entreprise.

Références du cours

1. http://esen.tn/portail/data/2LFIGCours%20culture%20d%5C'entreprise2.pdf
2. http://wikipedia.fr
3. http://dictionary.cambridge.org/
4. http://www.nos.org/media/documents/vocinsservices/m1-3f.pdf
5. James L. Burrow, Brad Kleindl & Kenneth E. Everard, Business principles and management, 12ed, 2008, Thomson South-Western
6. http://www.valeurs-ressources.fr/assets/001_strat%C3%A9gie.pdf

7. http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/c574a3b4-f03e-4949-b179-379255035dca/co/Intro_gestion_web.html

8. http://www.surfeco21.com/?p=1585

9. www.weboutside.be

10. https://fr.wikipedia.org/wiki/Culture_d%27entreprise

11. http://www.manager-go.com/strategie-entreprise/dossiers-methodes/diagnostic-strategique-swot

12. Observatoire des PME, Regards sur les PME n°10 : PME et innovation technologique, 2006, OSEO services

13. Innovatech, Qu'est-ce que l'innovation ?, http://www.innovatech.be/upload/espace_innovation/fiches_conseils/Quest-ce_que_linnovation.pdf

14. Henri Isaac & Pierre Volle, E-Commerce: de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle, troisième édition, 2014, Pearson Education.

Siège de l'Université Virtuelle Africaine

The African Virtual University Headquarters

Cape Office Park

Ring Road Kilimani

PO Box 25405-00603

Nairobi, Kenya

Tel: +254 20 25283333

contact@avu.org

oer@avu.org

Bureau Régional de l'Université Virtuelle Africaine à Dakar

Université Virtuelle Africaine

Bureau Régional de l'Afrique de l'Ouest

Sicap Liberté VI Extension

Villa No.8 VDN

B.P. 50609 Dakar, Sénégal

Tel: +221 338670324

bureauregional@avu.org

2017 UVA