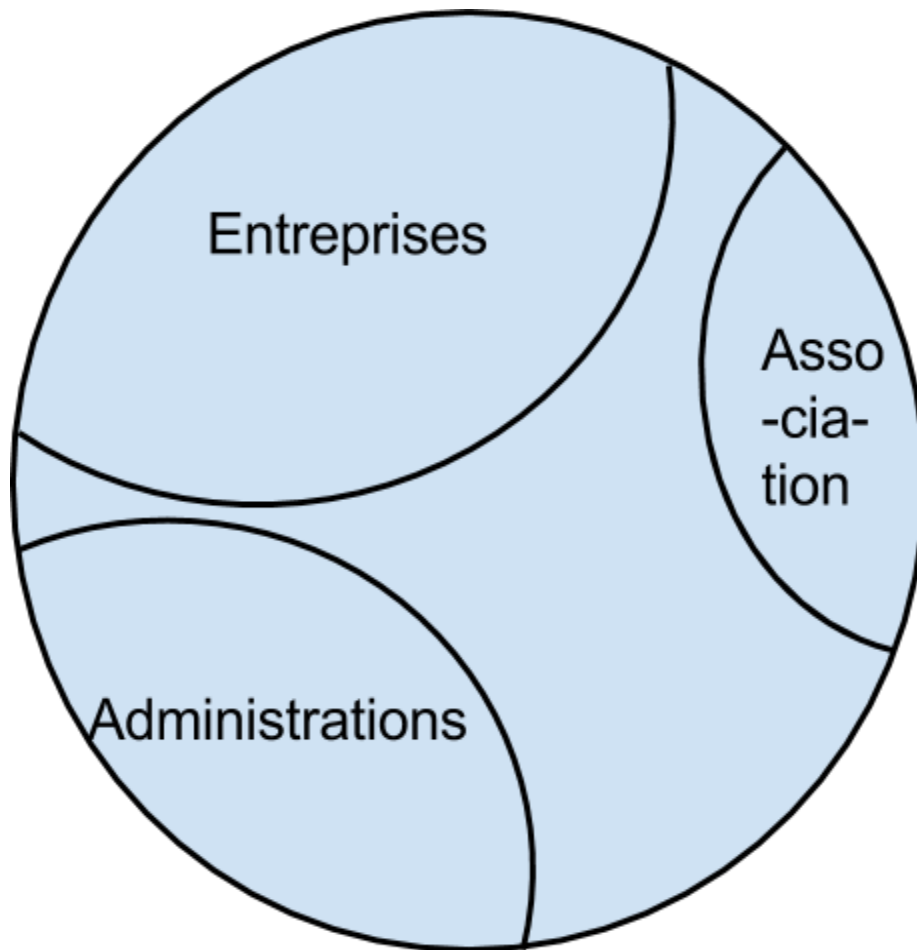


TD n°1 de fonctionnement des organisations (introduction au cours)

Organisations = rassemblent de personnes qui répartit des tâches :



I) Présentation de l'entreprise

A) Approche économique et sociale

1) Unité de production

L'entreprise est une organisation qui rassemble des **moyens** (matériels, humains, financiers) **de production** pour **produire des biens et/ou des services** destinés à la **vente** sur des **marchés**.

biens	services
matériel, tangible	immatériel, intangible
facilement industrialisable	consommé en même temps qu'il est produit -> difficile de le reproduire à l'identique à chaque fois (industrialisation des services) Exemple : grande distribution

marché = lieu où se rencontrent l'offre et la demande. Il peut être dématérialisé.

marché **financier** = bourse

marché **monétaire** : fixe le taux de change

marché **du travail** : offre/demande de force de travail != offreur/demandeur d'emploi

Facteurs de production :

- Capital
- Travail
- Ressources naturelles

Production marchande : vendue à un prix supérieur à son coût de production

Production NON marchande : gratuite, ou vendue à un prix significativement inférieur au coût de production

=> Création de **richesse (Valeur Ajoutée)**.

2) Unité de répartition

Valeur ajoutée = valeur de production - valeur des consommations intermédiaires

La valeur ajoutée est ensuite **répartie** entre les différents intervenants au processus de production :

salariés	salaire
l'Etat	impôts : - infrastructures(transports, eau électrique) - formation des salariés
les propriétaires	dividendes

les établissements de crédit	intérêts
l'Entreprise elle-même	pour réinvestir
les organismes sociaux	cotisations sociales

Salaire brut - cotisations sociales salariales = salaire net

cotisations \approx 25% du salaire brut

Coût pour l'employeur \approx 2 * salaire net

= salaire brut + cotisations sociales patronales

3) Cellule sociale

Groupement humain, facteur d'insertion de l'individu dans la société, **facteur d'identité** personnelle.

Trois générations cohabitent dans l'entreprise :

génération baby boom

génération X

génération Y (nous)

B) Approche systémique

1) la notion de système

Un système se caractérise par :

- **une frontière**

- **des éléments**

- **des liaisons ou interactions** entre les éléments et l'environnement (système ouvert)

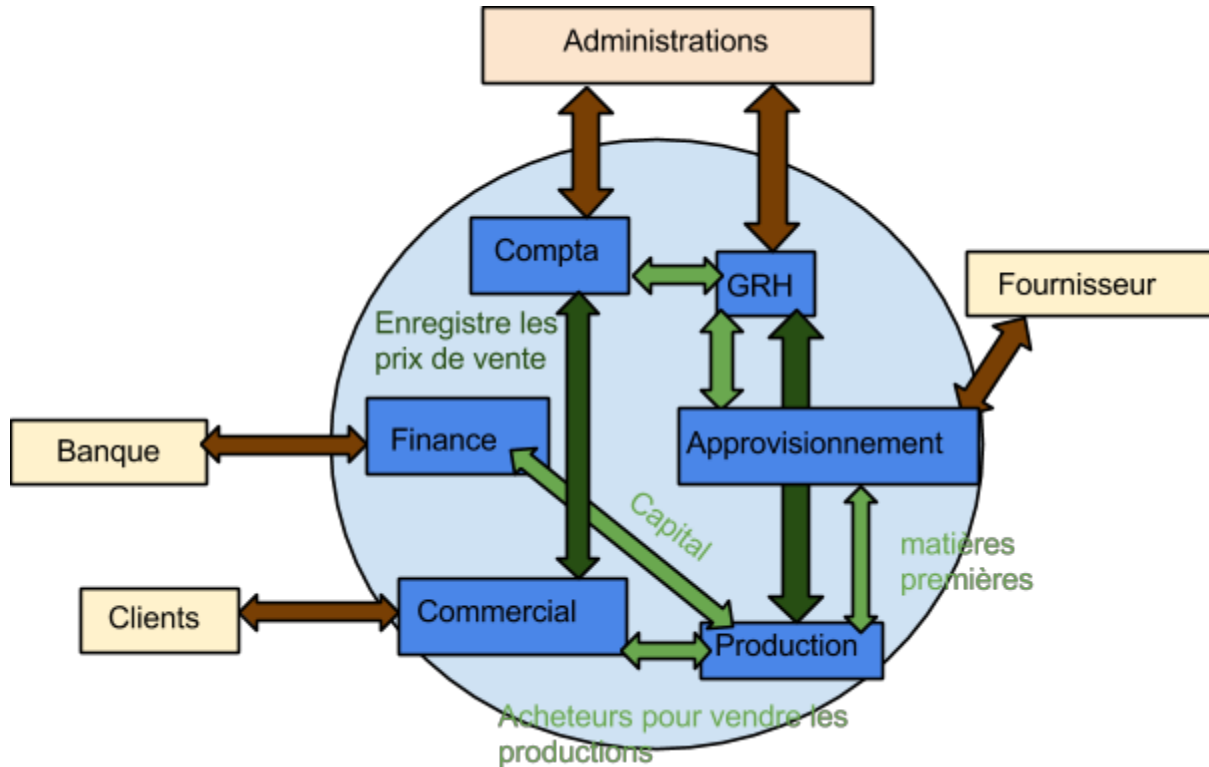
- **une finalité**

L'entreprise est un système composé :

- d'une frontière **juridique, géographique, zone de chalandise,**

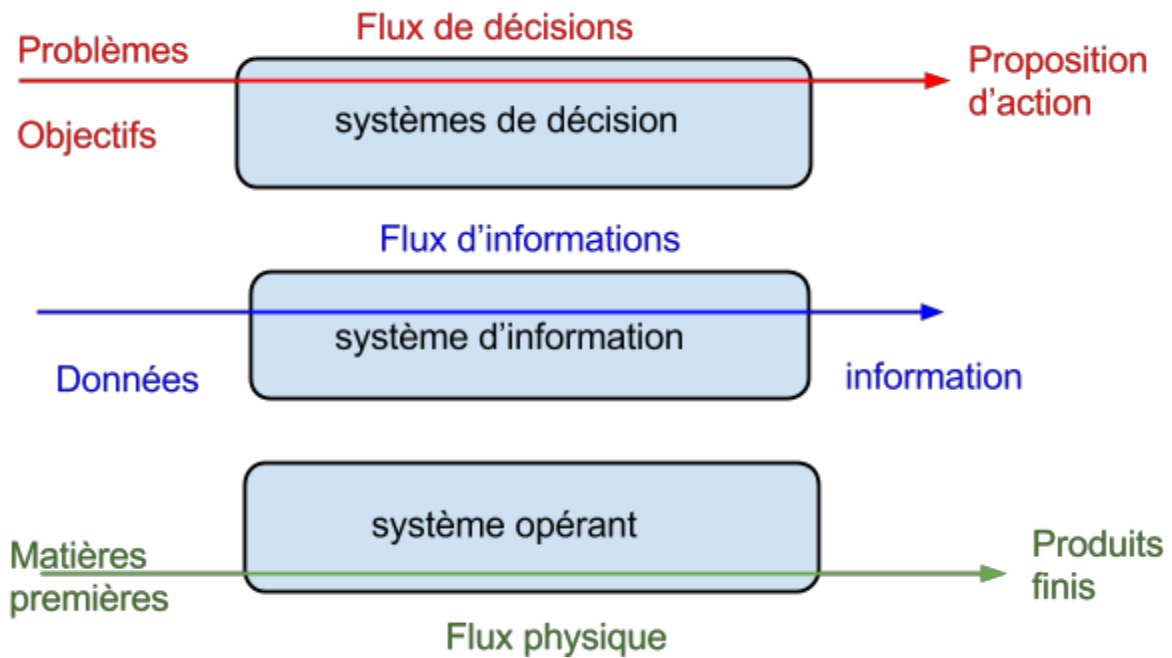
- d'éléments : **matériels, immatériels**, de domaines de gestion (**compta, finance, approvisionnement, production, commercial, ressources humaines**), de sous-systèmes (de **décision, opérationnel**), ...

-d'interactions entre les éléments et avec son environnement (client, administration, banque, fournisseurs)



L'entreprise a une finalité : le profit.

Décomposition d'un élément :



Exemple flux physique :

Dans un IUT, il rentre des **branleurs** (bacheliers), il en ressort des **un peu moins branleurs** (bac + 2).

3) Système d'information et technologie de l'information et de la communication

Systèmes d'information :

Ensemble de ressources humaines, financières et matérielles, permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser l'information pour aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein de l'organisation.

Technologies de l'information et de la communication :

Composants techniques que les entreprises achètent, développent ou combinent pour constituer **l'infrastructure technologique** de leur système d'information :

- matériel informatique
- logiciels
- technologie de stockage, de communication

C) Approches fonctionnelles et processuelle

1) L'entreprise peut-être découpée en fonctions

L'entreprise peut-être découpée en plusieurs **domaines de gestion** :

Fonctions	Finalité majeure	Activités principales
Approvisionnement	Acheter	rechercher/sélectionner fournisseurs, négocier/commander, contrôler, gérer les stocks
Production	produire/fabriquer/fournir	produire, concevoir, planifier, réaliser, contrôler, tester
Commerciale	vendre	marketing, prospector/démarcher
Gestion des ressources humaines	gérer les salariés	recruter, former, rémunérer, motiver, licencier
Finance	financer l'entreprise, ses investissements	trouver et allouer des capitaux

Comptabilité	produire de l'information comptable	collecter, stocker, traiter, diffuser les informations sur les transactions de l'entreprise
Recherche et développement	inventer, innover	Améliorer et/ou créer de nouveaux produits/services pour répondre aux besoins des clients

2) Ces fonctions réalisent des activités qui interagissent dans des processus

L'entreprise est un **ensemble de processus** à optimiser pour **satisfaire** au mieux le client.

Chaîne de valeur de Porter:

l'entreprise construit son offre en mettant en place une chaîne d'activités principales soutenue par des activités de support.

Cette chaîne (à peu près égale à processus) permet de répondre aux besoins d'un client et doit permettre à l'entreprise de créer de la valeur.

Activités supports :

- infrastructure de la firme
- gestion des ressources humaines
- développement technologique
- approvisionnement général

Activités principales :

- logistique interne
- production
- logistique externe
- marketing et vente
- services

Processus : ensemble d'activités utilisant des ressources dans un objectif déterminé.

Activité (définition ISO) : succession de tâches élémentaires :

- accomplies par un ou plusieurs individus
- faisant appel à des ressources
- permettant d'obtenir un résultat avec valeur ajoutée

Conclusion du I) :

Article 1832 du code civil :

“une société est instituée par deux ou plusieurs personnes qui conviennent par un contrat d'affecter d'une entreprise commune de biens ou leur industrie en vue de partager les

bénéfices ou de profiter de l'économie qui pourra en résulter. Les associés s'engagent à contribuer aux pertes."

Aujourd'hui en droit français, il est possible de créer une société avec une seule personne : EURL

II) Le secteur des TIC

A) Présentation du secteur

Composé de 3 branches :

-branche **électronique**

-branche **télécommunication**

-branche **informatique** -> dominante du secteur avec **50% du chiffre d'affaires** et **50% des effectifs employés** dans le secteur. Elle est constituée d'une branche **industrielle** (HP, Dell, Acer, Lenovo, ...) et d'une branche **service** (Microsoft, Oracle, SAP, ...)

B) La branche service du secteur informatique

1) ESN (Entreprises Services Numériques) ou SSII

Prestataires de services : solutions informatiques adaptées aux exigences des marchés : **infogérance** : prise en charge contractuelle, totale ou partielle, du système d'information d'une organisation par un prestataire extérieur (concept voisins : sous-traitance, externalisation, outsourcing).

- **infogérance de production** : permet au système informatique d'être opérant

-TMAC (Tierce Maintenance Applicative) : maintenance/évolution du système applicatif

- corrective : patchs, bugs

- évolutive : adapter logiciel aux nouvelles exigences

-**infogérance de parc** : assurer pour gérer et faire évoluer le parc des postes utilisateurs, et les services de supports associés.

-**infogérance d'infrastructure distribuée** (téléphonie, réseau)

-**infogérance globale** : c'est la reprise de l'ensemble du système d'information

BPO (Business Process Outsourcing) : le BPO va plus loin que l'infogérance dans l'externalisation puisqu'il prend en charge non seulement l'informatique mais aussi les autres segments de la fonction externalisée.

- **l'intégration de systèmes** : intégrer de grands progiciels de gestion (PGI, GRC, GCL), assurer la formation des futurs utilisateurs et actions de maintenance.

- **le conseil** : aide les entreprises à améliorer leurs performances en combinant des actions d'upgrade des processus et d'évolution des systèmes d'information, et en les aidant à mettre les opportunités du marché (progiciels ou technologies) au service de leur stratégie.

- **la formation**

- **le développement de logiciels** : sur mesure

2) La branche logicielle : les éditeurs

a) L'éditeur de logiciels et progiciels

Les éditeurs de logiciels **conçoivent et commercialisent** des logiciels.

Logiciels ou progiciels : “programmes que l'on peut se procurer dans le commerce à la vente ou en location auprès de fournisseurs de systèmes ou de fournisseurs de logiciels indépendants (ne sont pas inclus dans cette catégorie les solutions logicielles spécialement conçues...)”

3 types de logiciels :

- les **logiciels de base**, comme le système d'exploitation ou les utilitaires

- les **langages**

- les **logiciels d'application** (domestique, professionnelle ou autres, il s'agit des logiciels de bureautique, de gestion, ...)

L'éditeur d'application de gestion, quelques outils phares :

- **ERP** : Enterprise Resource Planning

PGI : Progiciel de Gestion Intégré

- **GRC** : Gestion de la Relation Client

CRM : Customer Relationship Management

- **SCM** : Supply Chain Management

GCL : Gestion de la Chaîne Logistique

b) Les principaux éditeurs

2 grandes catégories d'éditeurs :

- des éditeurs **internationaux** de grande taille qui offrent des produits complets, performants, et répondant à des problématiques multiples : Microsoft, Oracle, SAP, ...

-des éditeurs **locaux spécialisés par métier** : un marché très atomisé (le chiffre d'affaires des 100 plus grands éditeurs français est 10 fois moindre que celui de Microsoft)

III) La gestion des entreprises

A) Définition

La gestion est un ensemble d'actions ordonnées dans le temps et qui ont pour but d'assurer le fonctionnement d'une entreprise :

- fixer des buts et des objectifs, prévoir la direction à prendre
 - > **gestion stratégique**
- déterminer et mettre en oeuvre les moyens pour atteindre les objectifs
 - > **gestion tactique**
- mettre en oeuvre les instruments de contrôle, de surveillance, de régulation
 - > **gestion opérationnelle**

“Gérer c'est prévoir” Henri Fayol, 1916 (Niels qui retient tous ses cours de gestion/d'éco par coeur depuis le début de l'année)

B) Gestion et systèmes d'information

Voir **pyramide de maslow** : <http://bit.ly/1aAlpS6>

Quelles informations ?

Stratégiques : globales, internes et externes, orientées vers le passé, le présent et le futur.

Tactiques : limitées à un domaine, internes, orientées vers le présent et le passé proche.

Opérationnelles : détaillées, champs restreints, temps de réponse court, orientées vers le présent.

Quelles systèmes d'informations ?

Stratégiques : systèmes pour les dirigeants (SID)

Tactiques : Systèmes d'aides à la décision et système d'information de gestion

Opérationnels : systèmes de traitement des transactions.