

Fonctionnement des organisations, gestion

Introduction :

Une organisation peut-être une administration, une entreprise, une association...

I. Présentation de l'entreprise

1. Approche économique et sociale

A. L'entreprise est unité de production

-L'entreprise → organisation qui rassemble des moyens de production (matériel, humain, financier) → produire des biens et/ou services → vente sur des marchés.

-Un bien (matériel, tangible comme un stylo, Insynchronité de la production et de la consommation, stock, un produit toujours identique) et/ou service (immatériel, intangible, maintenance, santé, transport, administration, communication, grande distribution qui rassemble des produits, synchronité de la production et de la consommation, pas de stock, difficile de rendre le même service de manière identique). Domino's pizza : bien ou service ?

-Le marché → lieu où se rencontrent l'offre et la demande qui peut-être dématérialisé (marché financier qui échange des actions, biens et services, le marché monétaire qui échange de l'argent et fixe les cours, la marché du travail, où les travailleurs offre du travail et les entreprises demande des travailleurs, le fait de dire offre d'emploi est un abus de langage)

-Les facteurs de production (moyens) : le travail, le capital et les ressources naturels.

-La production marchande (reflète son coût de production voire supérieur)

-La production non marchande (inférieur à son coût de production)

Cette unité de production créée de la richesse et la répartie.

B. L'entreprise est une unité de répartition

La valeur ajoutée : Valeur de la production en la vendant – consommation intermédiaire (matière première et composants)

Cette valeur ajoutée est ensuite répartie entre les différents intervenant au processus de production qui ont permis de fabriquer le produit fini (le salarié perçoit son salaire, l'état reçoit l'impôt des routes pour le transport et la formation des ouvriers, l'entreprise pour se financer et réinvestir, les propriétaires comme les actionnaires, les dividende pour le grand propriétaire, les banques qui après les crédit perçoivent des intérêts, les organismes sociaux comme les paritaires ou syndicats d'employés et d'employeurs sous la forme de cotisations sociales pour retraite, maladie).

-Le salaire net = salaire brut – cotisations sociale et salariale (25%)

-Coût pour l'employeur= salaire brut + cotisation patronale qui est environ 2x le salaire net.

C. Cellule sociale

L'entreprise peut être considérée comme n'importe quel groupe humain et c'est donc un facteur d'insertion dans la société. C'est également un facteur d'identité personnelle.

En sociologie on parle de plusieurs générations, la baby-boom (50-60), la x (70-80), la y (90 qui est née avec l'informatique et donc avec de l'aisance, génération du zapping qui pourrait régler le contexte de crise)

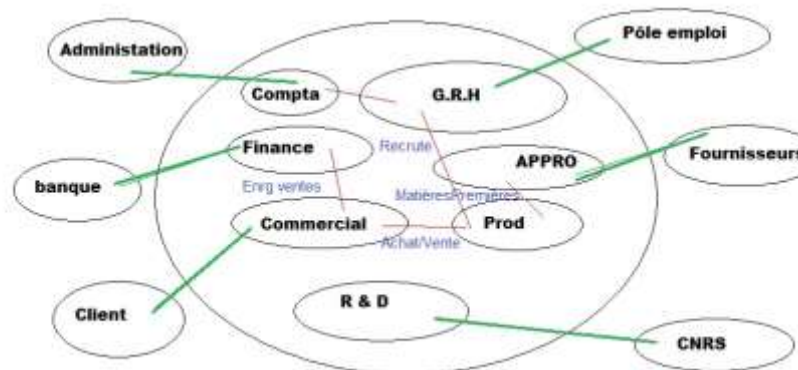
2. Approche systémique

A. La notion de système

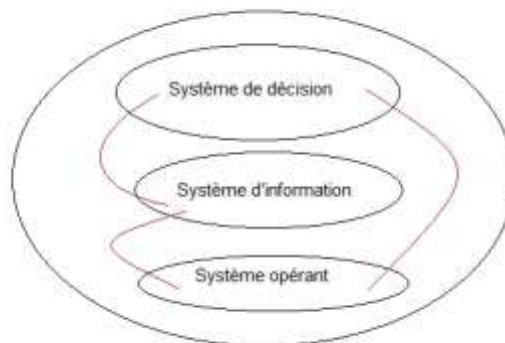
Un système se caractérise par une frontière, des éléments, des interactions entre les éléments, des interactions avec l'environnement (système ouvert), une finalité.

B. L'entreprise comme système

L'entreprise est composée : d'une frontière (juridique et géographique), d'éléments (matériels, immatériels, domaines de gestion, comptabilité, finance, production, commerciale, R-H ainsi que de sous-système décisionnels, opérant, et d'information), d'interaction entre les éléments, d'interaction avec son environnement (client, administration, banques, fournisseurs...), une finalité (le profit).



Décomposition d'un élément



Le système de décision est traversé par un flux décisionnel où il entre des objectifs et des problèmes et où il en sort des décisions, solutions et propositions d'actions.

Le système d'informations est traversé par un flux d'informations où il entre des données et où il sort des informations.

Le système opérant traversé par un flux physique qui produit le produit fini, il en entre des matières et il en sort des soignés. Il est composé d'individu et matériel qui permettent d'agir.

C. Système d'information et technologies de l'information et de la communication

-Système d'information (SI) : Ensemble des ressources humaines, financière 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 (TIC, NTIC, IT) : Composant de nature technique que les entreprises achètent, développent ou combinent pour constituer l'infrastructure technologique de leur système d'information (matériel informatique, logiciels, technologie de stockage, technologie de communication)

3. Approches fonctionnelles et processuelles

L'entreprise peut être découpée en fonctions (domaines de gestion)

Fonctions	Finalités majeures	Activités principales
Approvisionnement	Acheter	Rechercher et sélectionner les fournisseurs, contacter, négocier, acheter, réceptionner, contrôler, gérer les stocks
Production	Fournir/Produire	Préparer, organiser, concevoir la production, réaliser la production, tester, contrôler la production de façon exhaustive ou non
Commerciale	Vendre	Etude de marché, fixer un prix, cibler, segmenter (marketing), prospector les clients, SAV, services consommateurs
G.R.H	Gérer les salariés ou presque ou presque plus	Recruter, former, rémunérer, promouvoir, motiver, licencier
Finance	Financer, Gérer, Investir	Trouver des capitaux (banques, bénéfiques, actionnaires), attribuer les capitaux aux bons investisseurs.
Comptabilité	Produire de l'information comptable	Collecter, stocker, traiter, diffuser les transactions effectuées par l'entreprise
R & D	Inventer, innover, expérimenter	Améliorer et/ou créer de nouveaux produits ou services pour répondre aux besoins des consommateurs (client) observation du client, de la concurrence, utiliser des brevets, et des éléments de recherche fondamentale (cumul). Développement du laboratoire à l'usine adaptation du produit pour une production industrielle.

Ces fonctions réalisent des activités qui interagissent dans des processus :

L'entreprise est un ensemble de processus à optimiser pour satisfaire aux mieux le client. Après la seconde guerre mondiale, les clients deviennent de plus en plus exigeants.

Chaîne de valeur de Porter :

L'entreprise construit son offre en mettant en place une chaîne d'activité principale contenue par des activités de support. Chaîne est à peu près équivalent à processus. Elle permet de répondre aux besoins d'un client. Elle doit permettre à l'entreprise de créer de la valeur. Les tailles des cases devraient être proportionnelles aux coûts de l'entreprise.

Activités supports	Infrastructure de la firme (Système d'information de la production)			
	GRH (Système d'information des ressources humaines SIRH)			
	Développement technologique (CAO)			
	Approvisionnement général (E-commerces)			
Activités Principales				
Logistique interne (EDI)	Production (Atelier flexible)	Logistique externe (Réception automatisée des commandes)	Marketing et vente (GRC)	Service après-vente (Planification informatisée, centre d'appels)

Un processus : ensemble d'activités utilisant des ressources entreprises dans un objectif déterminé.

Activité (ISO) : succession de tâches élémentaires accomplis par un ou des individus, faisant appel à des ressources et permettant d'obtenir un résultat avec une valeur ajoutée. L'ISO est une organisation internationale (International Standard Office).

Si l'on se représente un organigramme avec les fonctions qui apparaissent verticalement (on voit le Big Boss en haut et ainsi de suite) on voit la demande d'un client mécontent qui passe par plusieurs bureaux sur plusieurs étages. Par exemple pour une réclamation : SAV → Service client → Directeur commercial → Directeur technique → Directeur financier et en même temps : Service client → Service réception → Atelier réparation → Magasin de pièce → Service facturation.

Conclusion sur la présentation de l'entreprise :

Article 1832 du code civil : « Une société est une instituée par deux ou plusieurs personnes (les bénéfices sont remis proportionnellement à l'investissement de départ, maintenant en France il est possible de créer une entreprise tout seul E.U.R.L Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité limitée) qui conviennent par un contrat (Accord matériel entre plusieurs personnes : les statuts) d'affecter à une entreprises commune des biens (Capital social d'une entreprise de nature matériels ou financier ou savoir-faire, connaissances) ou leur industrie en vue de partager les bénéfices ou de profiter de l'économie qui pourra ne résulter. Les associés s'engagent à contribuer aux pertes. »