

94 Fiches de Révision

BTS SAM

Support à l'Action Managériale

✓ Fiches de révision

✓ Fiches méthodologiques

✓ Tableaux et graphiques

✓ Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,5/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Salut, moi c'est **Antoine Dubois** 🙋

Avant tout, je tiens à te remercier de m'avoir accordé ta confiance et d'avoir choisi www.coursbtssam.fr.

Si tu parcoures ces quelques lignes, sache que tu as déjà emprunté le chemin de la **réussite**.

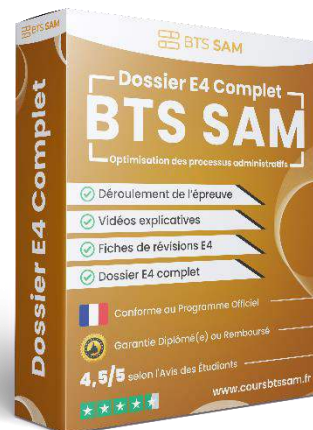
Ici, tu trouveras comment j'ai réussi à décrocher mon **BTS Support à l'Action Managériale (SAM)** avec une moyenne de **17.14/20** en utilisant ces **fiches de révisions**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Étant donné la spécificité de l'examen de l'**épreuve E4** "Optimisation des processus administratifs", Marie et moi avons décidé de créer une **formation vidéo ultra-complète** pour t'assurer au moins 15/20 à cette épreuve.

En effet, c'est l'une des épreuves les plus importantes de l'examen. Elle est au coefficient de 4 et influe pour 20 % de la note finale.

C'est d'ailleurs une matière à double tranchant car si tu maîtrises la **méthodologie** et les **notions à connaître**, tu peux être sûr(e) d'obtenir une excellente note. À l'inverse, si tu n'as pas les clés pour mener à bien cette épreuve cruciale, tu risques d'avoir une note assez limitée.



3. Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 - Le système et les flux d'informations** : 13 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 - Gérer les documents électroniquement** : 10 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 - La gestion des conflits** : 9 minutes de vidéo pour aborder tout ce qu'il faut savoir sur la gestion des conflits pour l'examen.

4. **Vidéo 4 – Les processus et les méthodes organisationnelles** : 12 minutes de vidéo afin que tu maîtrises tout ce qu'il y a à savoir sur les processus et les méthodes organisationnelles.
5. **Fichier PDF – 31 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître 🚀

Découvrir le Dossier E4

Table des matières

E1 : Culture Générale et Expression (CGE)	5
Chapitre 1 : Synthèse de documents	6
Chapitre 2 : Écriture personnelle	10
E2.1 : Expression et culture en langues vivantes étrangères – Langue A (Anglais)	13
Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	14
Chapitre 2 : Expression écrite	15
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	16
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	18
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	20
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	21
E2.2 : Expression et culture en langues vivantes étrangères – Langue B (Espagnol)	26
Chapitre 1 : Les verbes réguliers & irréguliers	28
Chapitre 2 : Le vocabulaire de base	31
Chapitre 3 : Les phrases courantes	32
Chapitre 4 : Les règles de la grammaire espagnole	33
Chapitre 5 : Texte en espagnol	35
E3 : Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)	36
Chapitre 1 : Le droit des contrats et des obligations	39
Chapitre 2 : Le droit du travail et de la sécurité sociale	42
Chapitre 3 : Le droit fiscal	44
Chapitre 4 : L'analyse financière et la gestion de trésorerie	47
Chapitre 5 : Les principes de la gestion d'entreprise	50
Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement	52
Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique	57
Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise	60
Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises	67
Chapitre 10 : Les mutations du travail	70
Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises	72
E4 : Optimisation des processus administratifs	75
Accès au dossier E4	75
E5 : Gestion de projet	76
Chapitre 1 : Les étapes de la gestion de projet	77
Chapitre 2 : Coordination d'équipe et prise de décision	78

Chapitre 3 : Gestion de projet.....	80
Chapitre 4 : Veille informationnelle.....	89
E6 : Contribution à la gestion des ressources humaines	91
Chapitre 1 : Le recrutement et la sélection du personnel.....	92
Chapitre 2 : La formation et le développement des compétences	95
Chapitre 3 : La communication et les relations sociales.....	97

E1 : Culture Générale et Expression (CGE)

Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 3, la Culture Générale et Expression (CGE) se déroule sous forme écrite sur une durée de 4 heures. À elle seule, cette épreuve compte pour 15 % de la note finale, d'où son importance.

Conseil :

L'épreuve de Culture Générale et Expression (CGE) est l'une des matières les plus difficiles à réviser car il n'y a pas vraiment de cours. Privilégiez l'apprentissage par cœur de la méthodologie de la synthèse de documents et de l'écriture personnelle et effectuez-les pour vous entraîner.

Table des matières

Chapitre 1 : Synthèse de documents	6
1. Réaliser une synthèse de documents	6
2. Synthèse de documents – Mise en place d'une introduction attirante	7
3. Synthèse de documents – Réussir son développement	8
4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion.....	9
Chapitre 2 : Écriture personnelle	10
1. Réaliser une écriture personnelle.....	10
2. Écriture personnelle – Analyser son sujet	10
3. Écriture personnelle – Introduction.....	11
4. Écriture personnelle – Chercher des exemples.....	11
5. Écriture personnelle – Donner son point de vue.....	12
6. Écriture personnelle – Conclusion.....	12

Chapitre 1 : Synthèse de documents

1. Réaliser une synthèse de documents :

Étape 1 – Survol du corpus :

L'idée de la première étape est d'abord de jeter un œil aux différents types de documents du corpus et d'en déterminer leur nature, à savoir :

- Extraits d'articles ;
- Extraits d'essais ;
- Textes littéraires ;
- Etc.

L'objectif est alors de recenser toutes les informations rapides telles que :

- Titres ;
- Dates ;
- Nom des auteurs.

Étape 2 – Lecture et prise de notes :

Ensuite, vous allez entamer une lecture analytique. Le but est alors de trouver et de reformuler 6 à 10 idées principales du document.

Faites ensuite un tableau de confrontation, c'est-à-dire que dans chaque colonne, vous écrirez les idées qui vous viennent à l'esprit en les numérotant.

Étape 3 – Regroupement des idées :

Une fois la prise de notes terminée, vous pouvez commencer à chercher les idées qui se complètent et celles qui s'opposent.

Pour cela, réalisez 3 groupements d'idées se complétant.

Étape 4 – Recherche de plan :

Vous devez maintenant finaliser votre plan. Il est fortement conseillé de l'écrire au brouillon avant de le rédiger au propre.

Pour ce faire, vous allez rédiger votre plan de façon détaillée avec le nom de chaque partie, et de chaque sous-partie.

Étape 5 – La rédaction :

La rédaction est le gros du travail. Pour le réussir, vous allez respecter les points suivants :

- **Structuration du texte :** Saut de ligne entre chaque partie et faites des alinéas. Les différentes parties de votre développement doivent toujours commencer par l'idée principale ;
- **Respectez les normes de présentation :** Ne pas omettre de souligner les titres des œuvres et de mettre entre guillemets les citations de textes ;
- **Équilibrez les parties de votre texte :** Enfin, l'objectif est d'équilibrer les différentes parties de notre développement.

Quelques règles importantes :

- Ne pas oublier les guillemets lors d'une citation ;
- Ne pas faire référence à des documents ne figurant pas dans le dossier ;
- Ne pas numéroter ou nommer ses parties ;
- Ne pas laisser un document de côté, ils doivent tous être traités ;
- Ne pas donner son avis personnel sur le sujet ;
- Ne pas énumérer ses idées les unes après les autres, les énumérer en fonction d'un plan concret ;
- Ne pas présenter toutes ses idées dans les moindres détails, il faut qu'elles restent concises ;
- Ne pas revenir plusieurs fois sur une seule et même idée ;
- Ne pas utiliser le pronom personnel "je" et éviter l'utilisation du "nous".

2. Synthèse de documents – Mise en place d'une introduction attirante :

Étape 1 – Trouver une amorce :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Exemple : On pourrait utiliser l'expression "Sans musique, la vie serait une erreur" en citant son auteur "Nietzsche" en tant qu'amorce.

Étape 2 – Présenter le sujet :

À la suite de l'amorce, vous devez présenter le sujet en le formulant de manière simple et concise.

Exemple : "Le corpus de document traite de la musique en tant que loisir superficiel".

Étape 3 – Présenter les documents :

Pour cette troisième étape, vous allez regrouper les documents par points communs et, s'il n'y a pas de points communs, vous allez les présenter les uns après les autres.

Pour présenter les documents, vous allez donner les informations suivantes :

- Nom de l'auteur ;
- Titre ;
- Type de document ;
- Source ;
- Idée principale ;
- Date.

Exemple : "Dans son roman Gil paru en 2015, Célia Houdart raconte la vie d'un musicien avec son ascension, ses fragilités et ses difficultés.

Étape 4 – Trouver une problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question générale soulevée par le dossier. Cette problématique a généralement la forme d'une question et doit être en lien avec le plan choisi.

Exemple : "Quel regard porter sur la précarité du statut des musiciens ?"

Étape 5 – Annoncer son plan :

À ce niveau, il s'agit d'annoncer à notre lecteur le plan choisi et d'entamer le développement de manière fluide.

Exemple : "Dans une première partie, nous analyserons la dimension économique des concerts. Dans un second temps, nous aborderons le point de vue du public."

3. Synthèse de documents – Réussir son développement :

Étape 1 – Organiser ses idées :

Une fois que vous avez choisi votre plan de 2 ou 3 parties, vous devrez constituer entre 2 et 4 paragraphes dans chaque partie. Ces paragraphes doivent suivre un ordre logique allant du plus évident au moins évident.

Exemple :

- Première partie : "La pratique musicale, un objectif éducatif".
- Deuxième partie : "La pratique musicale, une forme de distinction sociale".
- Troisième partie : "La pratique musicale, un coût pour les familles".

Étape 2 – Construire un paragraphe :

Un paragraphe s'appuie sur plusieurs documents. Pour rendre un paragraphe efficace, on commence par annoncer l'idée principale commune à plusieurs documents avant de donner les détails.

Exemple : "La pratique musicale est en constante hausse dans la société. Ainsi, C. Planchon développe l'exemple du hautbois et de la pratique du leasing encourageant l'accès aux instruments à bas prix. E. Goudier va plus loin en donnant le détail de tous les organismes permettant de renforcer la démocratisation des instruments de musique."

De plus, pour construire un paragraphe, il faut reformuler et confronter les idées principales de l'auteur.

Enfin, entre chaque paragraphe, vous devrez utiliser des connecteurs logiques tels que :

- En premier lieu, ...
- Par ailleurs, ...
- En outre, ...
- Enfin, ...

Étape 3 – Fluidifier la transition entre chaque partie :

L'idée est d'insérer une courte phrase ayant pour rôle de récapituler la partie précédente et d'annoncer ce qui suit sans pour autant trop en annoncer.

Exemple : "Comme on vient de le voir, la nécessité de la pratique musicale a tendance à s'imposer à nous, mais les obstacles restent nombreux."

4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion :

Étape 1 – Rédiger sa conclusion en fonction des idées précédentes :

Le principe de la conclusion est de faire un bilan sur les idées précédemment développées.

Exemple : "En résumé, la musique est un art mais aussi un loisir subissant des préjugés. En effet, certains genres musicaux initialement considérés comme "nobles" prouvent que la hiérarchie peut céder."

Étape 2 – Utilisation d'un connecteur ou d'une expression :

Un connecteur ou une expression doit figurer dans la conclusion afin de bien faire notifier au lecteur qu'il s'agit de la conclusion. En voici quelques-uns :

- En somme, ...
- En conclusion, ...
- Pour conclure, ...
- On retiendra de cette étude que...

Chapitre 2 : Écriture personnelle

1. Réaliser une écriture personnelle :

Les règles importantes :

Avant d'entamer sur la méthodologie de l'écriture personnelle, voici quelques règles importantes :

- L'utilisation du pronom "je" est évidemment autorisée.
- Utiliser des références personnelles de films, de tableaux, d'œuvres ou de livres est obligatoire.
- Saut de ligne entre les parties obligatoire ainsi que la présence d'alinéas au premier paragraphe.
- Éviter les fautes d'orthographe en relisant 2 fois à la fin.

2. Écriture personnelle – Analyser son sujet :

Utilisation de la méthode "QQOQCCP" pour analyser son sujet :

L'utilisation de la méthode "QQOQCCP" est très utilisée pour analyser son sujet. Pour cela, vous allez répondre aux questions suivantes concernant le sujet :

- Qui ?
- Quoi ?
- Quand ?
- Où ?
- Comment ?
- Combien ?
- Pourquoi ?

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?" Voici l'élaboration du QQOQCCP :

- Qui ?
 - Les citoyens vivent à un rythme de plus en plus élevé.
 - Les conducteurs parfois tentés de dépasser la vitesse maximale autorisée en conduite.
 - Les journalistes toujours à la recherche du "scoop" et de faire diffuser des informations trop vite.
- Quoi ?
 - Une accélération de la production permettant de faciliter les échanges et d'abolir les distances.
 - Un facteur de risques permettant de prendre en compte le risque d'erreur, d'accident et de stress.
- Quand ?
 - Étant donné que le sujet a l'air moderne, ce sera plutôt au XX et XXIème siècle avec l'arrivée du numérique.
- Où ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.

- Comment ?
 - Au travers des moyens de transport, des moyens de communication, des informations en temps réel, etc.
- Combien ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.
- Pourquoi ?
 - Par souci d'efficacité, de dynamisme et pour fluidifier les échanges.

3. Écriture personnelle – Introduction :

Étape 1 – Rédiger une "amorce" :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Étape 2 – Reformuler le sujet :

Vous devez expliquer avec vos mots ce que signifie le sujet donné.

Exemple : Si le sujet est "Faut-il défendre la diversité musicale ?", essayez de mettre en avant les paradoxes, les contradictions, les choix à faire et l'intérêt du sujet en général.

Étape 3 – Rédaction de la problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question soulevée par le sujet. Cette problématique a généralement la forme d'une question.

Exemple : "La diversité culturelle, si chère à la France, est-elle en danger dans un contexte désormais mondialisé ?"

Étape 4 – Élaboration du plan :

Le plan doit être élaboré dans le but de répondre à la problématique.

Exemple : "Pour répondre à cette question, nous évoquerons alors 2 possibilités, une action engagée en faveur de la diversité et une position plus passive et respectueuse du mode de vie collectif."

4. Écriture personnelle – Chercher des exemples :

Trouver des exemples :

L'idée est de trouver des exemples en rapport avec le sujet pour appuyer sa future argumentation.

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?" Voici quelques exemples :

- Fait d'actualité : Le projet d'une reconstruction express de Notre Dame en 5 ans.

- Phénomène de société : Les TGV, les taxis "ubers", les trottinettes électriques.
- Référence culturelle : Les films d'action

5. Écriture personnelle – Donner son point de vue :

Donner son point de vue :

Contrairement à la synthèse de documents strictement objective, l'écriture personnelle demande une touche subjective de la part du rédacteur. Mais attention, vous ne devez pas donner votre point de vue tout le long de votre copie mais seulement ponctuellement.

De plus, si votre évaluateur n'est pas de votre point de vue, ce n'est pas grave car ce n'est pas ce sur quoi vous êtes évalué(e).

Comment donner son point de vue ?

Pour donner son point de vue, vous pouvez utiliser différentes expressions appropriées du registre telles que :

- Pour ma part...,
- En ce qui me concerne...
- D'après moi...
- Je pense que...
- J'approuve l'idée selon laquelle...

6. Écriture personnelle – Conclusion :

Rôle de la conclusion :

La conclusion de l'écriture personnelle est sensiblement similaire à celle de la synthèse de documents et récapitule les grandes idées qui ont été développées. L'idée est qu'elle penche d'un certain côté de la balance et qu'elle ne soit pas totalement neutre.

De plus, cette conclusion peut être une question ouverte pour donner envie au lecteur.

Exemple : "En définitive, notre société semble partagée entre 2 tendances ; l'une qui soutient la diversité musicale et l'autre s'appuyant sur des goûts collectifs. Contrairement aux apparences, ces 2 tendances ne pourraient-elles pas cohabiter ?"

E2.1 : Expression et culture en langues vivantes étrangères – Langue A (Anglais)

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E2.1 « Expression et culture en langues vivantes étrangères (Anglais) » est une matière au coefficient de 2 se déroulant sous forme ponctuelle écrite au travers d'un examen de 2 heures et sous forme orale (20 minutes).

Conseil :

Ne néglige pas cette matière ayant une influence sur 10 % de la note finale de l'examen. De plus, je te conseille de travailler énormément ton vocabulaire et ton écoute.

Pour travailler ton vocabulaire, sollicite tes 3 types de mémoires :

- Mémoire visuelle (lecture)
- Mémoire auditive (écoute)
- Mémoire kinesthésique (écrite)

En sollicitant ces 3 types de mémoires, tu maximises ainsi ton apprentissage. Pour ce qui est de l'écoute, regarde des films ou des séries en Anglais et mets les sous-titres en Français.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	14
1. Définitions de la compréhension de l'écrit	14
2. Règles à respecter	14
Chapitre 2 : Expression écrite	15
1. Rédaction du mail	15
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	16
1. Introduction	16
2. Connecteurs logiques	16
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	18
1. Utilité des expressions	18
2. L'introduction à une idée	18
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	20
1. Les pronoms relatifs	20
2. Quelques particularités des pronoms	20
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	21
1. Liste des verbes irréguliers	21

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit

1. Définitions de la compréhension de l'écrit :

Objectif :

Montrer que l'essentiel du texte a été compris. Résumé en respectant le nombre de mots (+ / - 10 %).

Introduction :

Type de document, source, thème général.

Corps :

Développer les idées principales avec des mots de liaison.

2. Règles à respecter :

Les règles à respecter :

- Respecter le nombre de mots et l'inscrire à la fin
- Ne pas mettre de Français

À ne surtout pas faire :

- Rédiger le compte-rendu en anglais
- Introduire des informations extérieures au document
- Paraphraser le texte
- Omettre des idées importantes

Chapitre 2 : Expression écrite

1. Rédaction du mail :

Les principes de base de la rédaction du mail :

- Toujours commencer par : "Dear Mr./Ms. ..."
- Exprimer le but du mail : "I am writing to enquire about..."
- Pour conclure : "Thank you for patience and cooperation. If you have any questions or concerns, don't hesitate to let me know."
- Salutation : "Best regards/Sincerely"

Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?

1. Introduction :

Comment introduire ses pensées ?

Afin de préparer et d'organiser de la meilleure façon les idées et les informations, à l'écrit comme à l'oral, les expressions suivantes peuvent être utilisées.

Expression anglaise	Expression française
To begin with	Pour commencer avec
As an introduction	En introduction

2. Connecteurs logiques :

Exprimer son opinion personnelle :

Expression anglaise	Expression française
In my opinion	À mon avis
To me	Pour moi
I think	Je pense
Personally	Personnellement
According to me	Selon moi
As for the	Comme pour le

Organiser en série d'éléments :

Expression anglaise	Expression française
Firstly	Premièrement
Secondly	Deuxièmement
Thirdly	Troisièmement
Then	Ensuite
After that	Après ça
At the end	À la fin

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
Moreover	De plus
Added to that	Ajouté à cela

Donner des exemples :

Expression anglaise	Expression française
For example	Par exemple

Such as	Tel que
Like	Comme

Généraliser :

Expression anglaise	Expression française
All told	En tout
About	À propos

Expliquer une cause :

Expression anglaise	Expression française
Because of	En raison de
Thanks to	Grâce à

Chapitre 4 : Les expressions dans un débat

1. Utilité des expressions :

À quoi servent les expressions dans un débat ?

Les expressions du débat sont intéressantes à étudier puisqu'elles offrent différentes façons d'aborder et de diriger une discussion. Elles peuvent être mises en place le jour de l'oral d'Anglais.

2. L'introduction à une idée :

Exprimer un désaccord :

Expression anglaise	Expression française
My point of view is rather different from	Mon point de vue est assez différent du vôtre
I'm not agree with you	Je ne suis pas d'accord avec vous
It is wrong to say that	C'est faux de dire que

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
In addition to	En plus de
In addition	En outre
Not only	Pas seulement

Contraster :

Expression anglaise	Expression française
But	Mais
Yet	Encore
Nevertheless	Néanmoins
Actually	Réellement
On the one hand	D'un côté
On the other hand	D'autre part
In fact	En réalité
Whereas	Tandis que

Pour résumer :

Expression anglaise	Expression française
In a word	En un mot
To sum up	Pour résumer

Pour justifier :

Expression anglaise	Expression française
That's why	C'est pourquoi
For example	Par exemple

Chapitre 5 : Les pronoms relatifs

1. Les pronoms relatifs :

Les différents pronoms relatifs existants :

Expression anglaise	Expression française
Where	Où
What	Qu'est-ce que
When	Quand
Whom	Que
Whose	À qui
Who	Qui (pour un humain)
Which	Qui (pour un animal/objet)

2. Quelques particularités des pronoms :

Les particularités du pronom "which" :

Le pronom "which" désigne un animal ou un objet.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The dog here is very aggressive.	Le chien qui est ici est très agressif.

Les particularités du pronom "who" :

Le pronom "who" désigne un humain.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The girl who is looking at us is called Sarah.	La fille qui nous regarde s'appelle Sarah.

Les particularités du pronom "whose" :

Le pronom "whose" permet d'indiquer la possession.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The singer whose name I don't remember has a beautiful voice.	Le chanteur dont je ne me souviens plus du nom a une belle voix.

Chapitre 6 : Les verbes irréguliers

1. Liste des verbes irréguliers :

Base verbale	Prétérit	Participe passé	Expression française
abide	abode	abode	respecter / se conformer à
arise	arose	arisen	survenir
awake	awoke	awoken	se réveiller
bear	bore	borne / born	porter / supporter / naître
beat	beat	beaten	battre
become	became	become	devenir
beget	begat / begot	begotten	engendrer
begin	began	begun	commencer
bend	bent	bent	plier / se courber
bet	bet	bet	parier
bid	bid / bade	bid / bidden	offrir
bite	bit	bitten	mordre
bleed	bled	bled	saigner
blow	blew	blown	souffler / gonfler
break	broke	broken	casser
bring	brought	brought	apporter
broadcast	broadcast	broadcast	diffuser / émettre
build	built	built	construire
burn	burnt / burned	burnt / burned	brûler
burst	burst	burst	éclater
buy	bought	bought	acheter
can	could	could	pouvoir
cast	cast	cast	jeter / distribuer (rôles)
catch	caught	caught	attraper
chide	chid / chode	chid / chidden	gronder
choose	chose	chosen	choisir
cling	clung	clung	s'accrocher
clothe	clad / clothed	clad / clothed	habiller / recouvrir
come	came	come	venir
cost	cost	cost	coûter
creep	crept	crept	ramper
cut	cut	cut	couper
deal	dealt	dealt	distribuer
dig	dug	dug	creuser
dive	dived	dived / dove	plonger

do	did	done	faire
draw	drew	drawn	dessiner / tirer
dream	dreamt / dreamed	dreamt / dreamed	rêver
drink	drank	drunk	boire
drive	drove	driven	conduire
dwell	dwelt	dwelt / dwelled	habiter
eat	ate	eaten	manger
fall	fell	fallen	tomber
feed	fed	fed	nourrir
feel	felt	felt	se sentir / ressentir
fight	fought	fought	se battre
find	found	found	trouver
flee	fled	fled	s'enfuir
fling	flung	flung	lancer
fly	flew	flown	voler
forbid	forbade	forbidden	interdire
forecast	forecast	forecast	prévoir
foresee	foresaw	foreseen	prévoir / pressentir
forget	forgot	forgotten / forgot	oublier
forgive	forgave	forgiven	pardonner
forsake	forsook	forsaken	abandonner
freeze	froze	frozen	geler
get	got	gotten / got	obtenir
give	gave	given	donner
go	went	gone	aller
grind	ground	ground	moudre / opprimer
grow	grew	grown	grandir / pousser
hang	hung	hung	tenir / pendre
have	had	had	avoir
hear	heard	heard	entendre
hide	hid	hidden	caler
hit	hit	hit	taper / appuyer
hold	held	held	tenir
hurt	hurt	hurt	blesser
keep	kept	kept	garder
kneel	knelt / kneeled	knelt / kneeled	s'agenouiller
know	knew	known	connaître / savoir
lay	laid	laid	poser
lead	led	led	mener / guider
lean	leant / leaned	leant / leaned	s'incliner / se pencher
leap	leapt / leaped	leapt / leaped	sauter / bondir

learn	learnt	learnt	apprendre
leave	left	left	laisser / quitter / partir
lend	lent	lent	prêter
let	let	let	permettre / louer
lie	lay	lain	s'allonger
light	lit / lighted	lit / lighted	allumer
lose	lost	lost	perdre
make	made	made	fabriquer
mean	meant	meant	signifier
meet	met	met	rencontrer
mow	mowed	mowed / mown	tondre
offset	offset	offset	compenser
overcome	overcame	overcome	surmonter
partake	partook	partaken	prendre part à
pay	paid	paid	payer
plead	pled / pleaded	pled / pleaded	supplier / plaider
preset	preset	preset	programmer
prove	proved	proven / proved	prouver
put	put	put	mettre
quit	quit	quit	quitter
read	read	read	lire
relay	relaid	relaid	relayer
rend	rent	rent	déchirer
rid	rid	rid	débarrasser
ring	rang	rung	sonner / téléphoner
rise	rose	risen	lever
run	ran	run	courir
saw	saw / sawed	sawn / sawed	scier
say	said	said	dire
see	saw	seen	voir
seek	sought	sought	chercher
sell	sold	sold	vendre
send	sent	sent	envoyer
set	set	set	fixer
shake	shook	shaken	secouer
shed	shed	shed	répandre / laisser tomber
shine	shone	shone	briller
shoe	shod	shod	chausser
shoot	shot	shot	tirer / fusiller
show	showed	shown	montrer
shut	shut	shut	fermer
sing	sang	sung	chanter

sink	sank / sunk	sunk / sunken	couler
sit	sat	sat	s'asseoir
slay	slew	slain	tuer
sleep	slept	slept	dormir
slide	slid	slid	glisser
slit	slit	slit	fendre
smell	smelt	smelt	sentir
sow	sowed	sown / sowed	semier
speak	spoke	spoken	parler
speed	sped	sped	aller vite
spell	spelt	spelt	épeler / orthographier
spend	spent	spent	dépenser / passer du temps
spill	spilt / spilled	spilt / spilled	renverser
spin	spun	spun	tourner / faire tourner
spit	spat / spit	spat / spit	cracher
split	split	split	fendre
spoil	spoilt	spoilt	gâcher / gâter
spread	spread	spread	répandre
spring	sprang	sprung	surgir / jaillir / bondir
stand	stood	stood	être debout
steal	stole	stolen	voler / dérober
stick	stuck	stuck	coller
sting	stung	stung	piquer
stink	stank	stunk	puer
strew	strewed	strewn / strewed	éparpiller
strike	struck	stricken / struck	frapper
strive	strove	striven	s'efforcer
swear	swore	sworn	jurer
sweat	sweat / sweated	sweat / sweated	suer
sweep	swept	swept	balayer
swell	swelled / sweated	swollen	gonfler / enfler
swim	swam	swum	nager
swing	swung	swung	se balancer
take	took	taken	prendre
teach	taught	taught	enseigner
tear	tore	torn	déchirer
tell	told	told	dire / raconter
think	thought	thought	penser
thrive	throve / thrived	thriven / thrived	prospérer
throw	threw	thrown	jeter
thrust	thrust	thrust	enfoncer

typeset	typeset	typeset	composer
undergo	underwent	undergone	subir
understand	understood	understood	comprendre
wake	woke	woken	réveiller
weep	wept	wept	pleurer
wet	wet / wetted	wet / wetted	mouiller
win	won	won	gagner
wind	wound	wound	enrouler / remonter
withdraw	withdrew	withdrawn	se retirer
wring	wrung	wrung	tordre
write	wrote	written	écrire

E2.2 : Expression et culture en langues vivantes étrangères – Langue B (Espagnol)

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E2.2 « Expression et culture en langues vivantes étrangères (Espagnol) » est une matière au coefficient de 1 se déroulant sous forme ponctuelle écrite au travers d'un examen de 2 heures et sous forme orale (20 minutes).

À noter que cette épreuve est optionnelle, il est possible que tu n'aies pas à la passer.

Conseil :

Bien que cette épreuve n'ait une influence que pour « seulement » 5 % de la note finale, nous te conseillons de ne pas la négliger car il s'agit de points faciles à prendre.

Pour travailler ton vocabulaire, sollicite tes 3 types de mémoires :

- Mémoire visuelle (lecture)
- Mémoire auditive (écoute)
- Mémoire kinesthésique (écrite)

En sollicitant ces 3 types de mémoires, tu maximises ainsi ton apprentissage. Pour ce qui est de l'écoute, regarde des films ou des séries en Anglais et mets les sous-titres en Français.

Table des matières

Chapitre 1 : Les verbes réguliers & irréguliers	28
1. Les verbes	28
2. Conjugaison du verbe "Hablar"	28
3. Liste des verbes réguliers	29
4. Liste des verbes irréguliers	30
Chapitre 2 : Le vocabulaire de base	31
1. Les nombres de 1 à 10	31
2. Les jours de la semaine	31
3. Les mois de l'année	31
4. Les salutations	31
5. Les expressions courantes	31
Chapitre 3 : Les phrases courantes	32
1. Introduction	32
2. Liste des phrases courantes	32

Chapitre 4 : Les règles de la grammaire espagnole	33
1. Les genres	33
2. Les accords	33
3. Les pronoms	33
Chapitre 5 : Texte en espagnol	35
1. Exemple de texte (300 mots)	35

Chapitre 1 : Les verbes réguliers & irréguliers

1. Les verbes :

Introduction :

Les verbes sont un élément essentiel de bien maîtriser les verbes réguliers et irréguliers pour pouvoir s'exprimer correctement en espagnol.

Les différences entre verbes réguliers et irréguliers :

Les verbes réguliers suivent des règles de conjugaison prévisibles, tandis que les verbes irréguliers ont des formes de conjugaison qui ne suivent pas de règle.

Il est donc important de les apprendre par cœur.

Les classes de verbes réguliers :

Les verbes réguliers sont classés en trois groupes en fonction de leur terminaison : les verbes en -ar, en -er et en -ir.

Les verbes irréguliers, quant à eux, ont des formes de conjugaison qui ne suivent pas ces règles.

Comment conjuguer un verbe ?

Il faut tout d'abord identifier son infinitif, qui est la forme non-conjuguée du verbe. Par exemple, pour le verbe "hablar" (parler), l'infinitif est "hablar".

Ensuite, il faut identifier le groupe auquel appartient le verbe. Les verbes en espagnol sont divisés en trois groupes en fonction de leur terminaison : -ar, -er et -ir.

Les étapes pour conjuguer un verbe :

- Prendre l'infinitif du verbe (par exemple, "hablar"),
- Enlever la terminaison -ar, -er ou -ir pour obtenir la racine du verbe (dans le cas de "hablar", la racine est "habl"),
- Ajouter la terminaison correspondant à la personne et au temps du verbe que l'on souhaite conjuguer.

2. Conjugaison du verbe "Hablar" :

Temps	Radical	Terminaison	Forme verbale
Présent	Habl	-o	Hablo
		-as	Hablas
		-a	Habla

		-amos	Hablamos
		-áis	Habláis
		-an	Hablan
Futur	Hablar	-é	Hablaré
		-ás	Hablarás
		-á	Hablará
		-emos	Hablaremos
		-éis	Hablaréis
		-án	Hablarán
Imparfait	Habl	-aba	Hablaba
		-abas	Hablabas
		-aba	Hablaba
		-ábamos	Hablábamos
		-abais	Hablabais
		-aban	Hablaban

3. Liste des verbes réguliers :

Groupe -AR	Groupe -ER	Groupe -IR
Amar (aimer)	Aprender (apprendre)	Asistir (assister)
Cantar (chanter)	Beber (boire)	Decidir (décider)
Hablar (parler)	Comer (manger)	Escribir (écrire)
Llegar (arriver)	Correr (courir)	Vivir (vivre)
Trabajar (travailler)	Leer (lire)	Subir (subir)
Visitar (visiter)	Tener (avoir)	Sentir (sentir)

4. Liste des verbes irréguliers :

Infinitif	Présent de l'indicatif	Prétérit	Participe passé	Traduction
abrir	abro	abrí	abierto	ouvrir
andar	ando	anduve	andado	marcher
decir	digo	dije	dicho	dire
estar	estoy	estuve	estado	être
hacer	hago	hice	hecho	faire
ir	voy	fui	ido	aller
oír	oigo	oí	oído	entendre
poner	pongo	puse	puesto	mettre
querer	quiero	quise	querido	vouloir
saber	sé	supe	sabido	savoir
ser	soy	fui	sido	être
tener	tengo	tuve	tenido	avoir
venir	vengo	vine	venido	venir
ver	veo	vi	visto	voir
volver	vuelvo	volví	vuelto	retourner

Chapitre 2 : Le vocabulaire de base

1. Les nombres de 1 à 10 :

uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho, nueve, diez

2. Les jours de la semaine :

lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo

3. Les mois de l'année :

enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre

4. Les salutations :

hola (bonjour), buenas noches (bonsoir), adiós (au revoir)

5. Les expressions courantes :

gracias (merci), por favor (s'il vous plaît), de nada (de rien)

Chapitre 3 : Les phrases courantes

1. Introduction :

Principe des phrases courantes :

Les phrases courantes en espagnol sont des expressions simples, courtes et utiles qui permettent de se faire comprendre facilement en situation de communication de base.

Elles permettent de s'exprimer de manière autonome et d'éviter des situations de blocage ou d'incompréhension.

Les utilisations des phrases courantes :

Ces phrases courantes peuvent être utilisées dans différentes situations de la vie quotidienne, telles que :

- Les salutations ;
- Les demandes d'informations ;
- Les remerciements ;
- Les excuses ;
- Les invitations ;
- Les achats ;
- Les réservations ;
- Etc.

2. Liste des phrases courantes :

- Hola, ¿cómo estás? (Bonjour, comment vas-tu ?) ;
- ¿Qué tal? (Comment ça va ?) ;
- Buenos días / tardes / noches (Bonjour / bon après-midi / bonsoir) ;
- ¿Cómo te llamas? (Comment t'appelles-tu ?) ;
- Me llamo... (Je m'appelle...) ;
- Mucho gusto (Enchanté(e)) ;
- Adiós (Au revoir) ;
- Hasta luego (À plus tard) ;
- Gracias (Merci) ;
- De nada (De rien) ;
- Lo siento (Désolé(e)) ;
- ¿Hablas inglés? (Parles-tu anglais ?) ;
- No entiendo (Je ne comprends pas) ;
- ¿Dónde está...? (Où se trouve... ?) ;
- ¿Cuánto cuesta? (Combien ça coûte ?) ;
- ¿Qué hora es? (Quelle heure est-il ?) ;
- Por favor (S'il vous plaît).

Chapitre 4 : Les règles de la grammaire espagnole

1. Les genres :

En espagnol, chaque nom est masculin ou féminin. Les articles définis "el" (masculin) et "la" (féminin) sont utilisés pour désigner un objet ou une personne.

Exemple : "el coche" (la voiture) est masculin.

2. Les accords :

Les adjectifs et les participes passés doivent être accordés en genre et en nombre avec le nom auquel ils se réfèrent.

Accord en genre et en nombre entre le sujet et le verbe

Le verbe doit être conjugué en fonction du nombre et du genre du sujet.

Exemple : Los chicos juegan en el parque. (Les garçons jouent dans le parc.)

Accord en genre et en nombre entre l'adjectif et le nom

L'adjectif doit être accordé en genre et en nombre avec le nom qu'il qualifie.

Exemple : La casa blanca es muy grande. (La maison blanche est très grande.)

Accord en genre et en nombre entre le participe passé et le sujet

Le participe passé doit être accordé en genre et en nombre avec le sujet du verbe auxiliaire.

Exemple : Las cartas han sido enviadas por correo. (Les lettres ont été envoyées par courrier.)

Accord en genre et en nombre entre le pronom et l'antécédent

Le pronom doit être accordé en genre et en nombre avec l'antécédent qu'il remplace.

Exemple : El libro que he comprado es muy interesante. Lo he leído dos veces. (Le livre que j'ai acheté est très intéressant. Je l'ai lu deux fois.)

Accord en genre et en nombre avec les quantités

Les quantités doivent être accordées en genre et en nombre avec le nom auquel elles se réfèrent.

Exemple : Tres personas han llegado tarde. (Trois personnes sont arrivées en retard.)

3. Les pronoms :

Les pronoms personnels sujets sont utilisés pour remplacer le nom d'une personne ou d'une chose dans une phrase.

Exemple : "yo" (je) remplace le nom de la personne qui parle.

Les pronoms personnels sujets

- Yo (je),
- Tú (tu),
- Él (il),
- Ella (elle),
- Usted (vous - formel singulier),
- Nosotros/nosotras (nous),
- Vosotros/vosotras (vous - familier pluriel),
- Ellos/ellas (ils/elles),
- Ustedes (vous - formel pluriel)

Les pronoms personnels compléments d'objet direct

- Me (me),
- Te (te),
- Lo (le, lui - masculin),
- La (la, lui - féminin),
- Nos (nous),
- Os (vous - familier pluriel),
- Los (les - masculin),
- Las (les - féminin)

Les pronoms personnels compléments d'objet indirect

- Me (à moi),
- Te (à toi),
- Le (à lui/elle - masculin),
- La (à elle - féminin),
- Nos (à nous),
- Os (à vous - familier pluriel),
- Les (à eux/elles - masculin ou féminin)

Chapitre 5 : Texte en espagnol

1. Exemple de texte (300 mots) :

En mi país, España, el fútbol es un deporte muy popular. Cada fin de semana, millones de personas acuden a los estadios para ver los partidos de su equipo favorito. También hay muchas personas que lo ven desde casa en la televisión.

El fútbol es un deporte muy emocionante y competitivo. Hay dos equipos, cada uno con once jugadores, que intentan marcar goles en la portería del otro equipo. El equipo que marca más goles gana el partido.

Además del fútbol, hay otros deportes populares en España, como el baloncesto, el tenis y el ciclismo. También hay muchos eventos deportivos importantes que se celebran en España cada año, como el Tour de España y el Gran Premio de Fórmula 1.

España es un país muy diverso y hay muchas cosas interesantes que ver y hacer aquí. Por ejemplo, en la ciudad de Barcelona, puedes visitar la famosa iglesia de la Sagrada Familia, que es un ejemplo impresionante de la arquitectura modernista. También puedes pasear por las Ramblas, que es una calle peatonal muy animada y llena de tiendas, restaurantes y artistas callejeros.

Otra ciudad interesante es Madrid, que es la capital de España. En Madrid puedes visitar el Palacio Real, que es la residencia oficial de los reyes españoles. También puedes ir al Parque del Retiro, que es un hermoso parque con un lago y muchas estatuas y monumentos.

En resumen, España es un país maravilloso con muchas cosas interesantes que ver y hacer. Ya sea que estés interesado en deportes, arquitectura, historia o simplemente disfrutar de la vida, España tiene algo para todos.

E3 : Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)

Présentation de l'épreuve :

CEJM (Culture Économique, Juridique et Managériale) est une matière phare du BTS SAM car son coefficient de 3 et influe 15 % de la note de l'examen. Lors de l'examen, 3 dimensions théoriques sont mises à l'épreuve : le droit, l'économie et le management d'entreprise. L'épreuve se déroule sous forme écrite et dure 4 heures.

Tu devras traiter une étude de cas en lien avec un problème rencontré dans une entreprise au niveau de la stratégie d'entreprise, de sa gouvernance ou de sa structure.

Ton rôle sera de trouver une solution aux problèmes rencontrés en apportant des arguments viables et cohérents.

Conseil :

Étant donné que cette matière est très conséquente et relativement importante, il vaut mieux s'y prendre bien à l'avance et réviser à raison de 3h par semaine. De plus, tu dois impérativement maîtriser les différents concepts de cette matière.

Enfin, il est important de noter qu'il s'agit d'une épreuve « pilier ». En effet, l'ensemble des notions vues dans cette épreuve sont réutilisées pour les autres épreuves.

Table des matières

Chapitre 1 : Le droit des contrats et des obligations	39
1. La formation et la validité du contrat.....	39
2. Les clauses contractuelles	39
3. Les obligations contractuelles des parties	40
4. Les garanties légales et contractuelles.....	41
5. L'exécution du contrat.....	41
Chapitre 2 : Le droit du travail et de la sécurité sociale	42
1. Les types de contrat de travail.....	42
2. La rémunération et à la durée du travail.....	42
3. La santé et à la sécurité au travail	43
4. La protection sociale.....	43
Chapitre 3 : Le droit fiscal.....	44
1. Les catégories d'impôts	44
2. Les obligations fiscales.....	44
3. La fiscalité internationale	45

4. Les contrôles fiscaux et les sanctions	46
Chapitre 4 : L'analyse financière et la gestion de trésorerie	47
1. Les états financiers.....	47
2. Les ratios financiers	48
3. La gestion de la trésorerie et de la dette.....	48
4. Les budgets et prévisions financières.....	48
Chapitre 5 : Les principes de la gestion d'entreprise.....	50
1. La stratégie d'entreprise et le positionnement sur le marché	50
2. La production et la logistique.....	50
3. La gestion de la qualité et de la satisfaction client.....	51
Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement	52
1. Les agents économiques, leurs rôles et leurs échanges	52
2. Le fonctionnement et le rôle du marché	52
3. La concurrence, la coopération et la barrière à l'entrée du marché.....	53
4. L'asymétrie d'information	53
5. Les externalités négatives et positives	53
6. Les principes généraux en matière contractuelle.....	54
7. La formation du contrat.....	54
8. La négociation des contrats	54
9. Les clauses contractuelles	55
10. Les finalités de l'entreprise	55
11. Les parties prenantes.....	55
12. Logique entrepreneuriale et managériale.....	56
13. Les indicateurs de performance	56
Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique.....	57
1. Le rôle de l'état	57
2. La croissance économique.....	57
3. Les politiques conjoncturelles et structurelles	57
4. Le droit de la concurrence	58
5. Le droit de la propriété industrielle.....	58
6. Le rôle de l'innovation	59
Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise.....	60
1. Les facteurs de production	60
2. Les gains de productivité et les coûts de production.....	60
3. La chaîne de valeur	60

4.	Le choix de la structure juridique pour l'entreprise	61
5.	La responsabilité de l'entreprise face aux risques juridiques :.....	61
6.	Les ressources tangibles et intangibles	61
7.	Les ressources tangibles et intangibles	62
8.	Les différents styles de management	62
9.	Les différents processus de l'entreprise	63
10.	La distinction "cycle d'exploitation" et "cycle d'investissement"	63
11.	Le bilan fonctionnel de l'entreprise	64
12.	Le compte de résultat de l'entreprise	64
13.	Les différents modes de financement de l'entreprise et son équilibre financier	65
Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises		67
1.	Place de marché et relations d'échange	67
2.	Les différents modèles économiques	67
3.	Le rôle de la CNIL.....	67
4.	La protection des actifs immatériels	68
5.	Le contrat de vente électronique	68
Chapitre 10 : Les mutations du travail		70
1.	La politique de l'emploi.....	70
2.	Les sources du droit du travail imposées et négociées	70
3.	Les contrats de travail et la protection du salarié.....	70
4.	Les facteurs de motivation au travail	71
Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises		72
1.	Le diagnostic interne et externe	72
2.	La démarche stratégique.....	72
3.	Le diagnostic interne et externe	72
4.	Les modalités de croissance des entreprises	74

Chapitre 1 : Le droit des contrats et des obligations

1. La formation et la validité du contrat :

Principe de la formation d'un nouveau contrat :

La formation du contrat est le processus qui conduit à la naissance d'un accord entre deux ou plusieurs parties.

La validité d'un contrat :

Pour qu'un contrat soit valide, il doit y avoir un accord entre les parties sur les termes du contrat.

Ensuite, chaque partie doit avoir la capacité juridique de conclure un contrat.

Enfin, il doit y avoir une cause licite et une forme légale respectée.

Exemple : si une entreprise souhaite acheter du matériel à un fournisseur, ils devront se mettre d'accord sur le prix, les quantités et les délais de livraison. Si toutes les conditions sont remplies, le contrat sera formé et les deux parties seront engagées par cet accord.

2. Les clauses contractuelles :

Qu'est-ce qu'une clause contractuelle ?

Une clause contractuelle est une disposition spécifique dans un contrat qui décrit les droits et obligations des parties en relation avec une question particulière.

Liste des clause contractuelles :

Clause contractuelle	Définition	Exemple
Clause de prix	Détermine le prix à payer pour les biens ou services fournis	<i>Le prix convenu pour la vente d'un produit est de 1000 €</i>
Clause de garantie	Définit les garanties offertes par le vendeur sur les produits ou services fournis	<i>Le fournisseur garantit que le produit sera exempt de tout défaut de fabrication pendant une période d'un an</i>
Clause de délais	Détermine les délais de livraison ou d'exécution des travaux ou services convenus	<i>Le fournisseur s'engage à livrer le produit dans les 15 jours suivant la commande</i>
Clause de pénalités	Énonce les pénalités à appliquer en cas de non-respect des conditions du	<i>Si le fournisseur ne livre pas le produit dans les délais convenus, il devra payer</i>

	contrat	<i>une pénalité de 100 € par jour de retard</i>
Clause de résiliation	Prévoit les conditions dans lesquelles le contrat peut être résilié avant son terme	<i>Si l'une des parties ne respecte pas les conditions du contrat, l'autre partie peut résilier le contrat</i>
Clause de confidentialité	Prévoit la protection des informations confidentielles échangées entre les parties	<i>Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations échangées dans le cadre du contrat</i>
Clause de non-concurrence	Empêche l'une des parties de concurrencer l'autre partie pendant une période donnée	<i>Le vendeur s'engage à ne pas vendre de produits similaires à ceux vendus au client pendant une période de deux ans après la fin du contrat</i>

3. Les obligations contractuelles des parties :

Introduction :

Le droit des contrats et des obligations définit les obligations des parties impliquées dans un contrat.

Les obligations contractuelles sont des obligations juridiques qui découlent de la conclusion d'un contrat.

Les obligations de faire :

Les obligations de faire sont des obligations qui imposent à une partie de faire quelque chose, par exemple livrer un produit, effectuer une prestation de service, ou respecter des délais.

Exemple : si une entreprise signe un contrat avec un fournisseur pour la livraison d'un produit, elle a l'obligation de payer le prix convenu et le fournisseur a l'obligation de livrer le produit dans les délais convenus.

Les obligations de ne pas faire :

Les obligations de ne pas faire imposent à une partie de ne pas faire certaines choses.

Exemple : si une entreprise signe un contrat de confidentialité avec un partenaire commercial, elle est tenue de ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues dans le cadre de la relation commerciale.

Les obligations de donner :

Les obligations de donner imposent à une partie de transférer la propriété d'un bien ou d'une somme d'argent.

Exemple : si une entreprise signe un contrat d'achat avec un fournisseur, elle est tenue de payer le prix convenu et le fournisseur est tenu de livrer les produits.

4. Les garanties légales et contractuelles :

A quoi servent les garanties ?

Les garanties légales sont prévues par la loi pour protéger les parties en cas de non-respect des obligations contractuelles, tandis que les garanties contractuelles sont négociées et incluses dans le contrat.

Les garanties légales :

Les garanties légales sont des garanties prévues par la loi pour protéger les parties contractantes en cas de non-respect des obligations contractuelles.

Exemple : en France, le Code civil prévoit une garantie légale de conformité pour les acheteurs de biens, qui leur permet de demander la réparation ou le remplacement du produit en cas de non-conformité.

Les garanties contractuelles :

Les garanties contractuelles, quant à elles, sont des garanties prévues dans le contrat entre les parties. Ces garanties peuvent être diverses, par exemple une garantie de qualité ou de performance.

Exemple : un contrat entre une entreprise de construction et un client peut prévoir une garantie de qualité pour les travaux effectués, obligeant l'entreprise à réparer les défauts de construction pendant une certaine période.

5. L'exécution du contrat :

En quoi consiste l'exécution du contrat ?

L'exécution du contrat consiste à accomplir les obligations contractuelles dans les délais et les conditions prévues dans le contrat.

Tout retard ou non-respect d'une clause peut entraîner des sanctions, telles que des pénalités de retard ou même la résolution du contrat.

Chapitre 2 : Le droit du travail et de la sécurité sociale

1. Les types de contrat de travail :

Type de contrat	Définition	Exemple
CDI (Contrat à Durée Indéterminée)	Contrat de travail qui ne prévoit pas de durée déterminée et peut donc se prolonger indéfiniment	Un salarié embauché dans une entreprise pour une durée indéterminée
CDD (Contrat à Durée Déterminée)	Contrat de travail qui prévoit une durée déterminée, fixée à l'avance, pour une mission précise	Un salarié embauché pour une durée de 6 mois pour remplacer un autre salarié en congé maternité
Contrat de travail temporaire (Intérim)	Contrat de travail conclu entre une entreprise de travail temporaire et un salarié, pour une mission de courte durée	Un salarié embauché par une entreprise de travail temporaire pour effectuer une mission de 2 semaines dans une entreprise cliente

2. La rémunération et à la durée du travail :

Principe de la rémunération :

La rémunération correspond à l'ensemble des sommes que l'employeur verse au salarié en contrepartie de son travail.

Elle peut être constituée :

- D'un salaire fixe ;
- De primes ;
- De gratifications ;
- D'avantages en nature.

La durée du travail :

Elle ne peut pas dépasser 35 heures par semaine, sauf exceptions.

Des heures supplémentaires peuvent être effectuées, mais elles doivent être rémunérées à un taux supérieur au taux normal.

Il existe également des règles relatives aux congés payés, aux jours fériés, aux RTT (réduction du temps de travail) et aux périodes d'absence pour maladie ou maternité.

Sanctions en cas de non-respect de la durée du travail :

- Des amendes,
- Des peines de prison pour les cas les plus graves,

- Des fermetures temporaires ou permanentes de l'entreprise,
- Du des poursuites civiles pour les dommages causés aux employés.

3. La santé et à la sécurité au travail :

Introduction :

Le droit du travail et de la sécurité sociale concerne les relations entre employeurs et employés. Elles font partie des obligations légales de l'employeur envers son personnel.

L'obligation de sécurité (pour l'employeur) :

L'employeur a ainsi pour obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. Cela peut inclure :

- La mise en place de formations pour sensibiliser les travailleurs aux risques professionnels ;
- L'achat d'équipements de protection individuelle ;
- La mise en place de procédures pour prévenir les accidents de travail.

Que doit faire l'employeur en cas d'accident du travail ?

L'employeur doit informer la caisse d'assurance maladie et remplir une déclaration d'accident du travail.

Cette déclaration permet à la victime de bénéficier d'une prise en charge des soins et d'indemnités en cas d'incapacité de travail.

4. La protection sociale :

Qu'est-ce que la protection sociale ?

La protection sociale regroupe l'ensemble des dispositifs mis en place pour protéger les travailleurs et leur famille contre les risques sociaux tels que la maladie, l'invalidité, le décès, le chômage, la maternité...

Les régimes couvrants la protection sociale :

- L'assurance maladie ;
- L'assurance chômage ;
- Les régimes de retraite ;
- Les régimes de prévoyance complémentaire.

Le financement de la protection sociale :

La protection sociale est financée par les cotisations des employeurs et des salariés, ainsi que par des contributions publiques.

L'obligation d'assurance pour les employés :

Les employeurs ont ainsi l'obligation de souscrire une assurance pour leurs employés, pour couvrir notamment les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Chapitre 3 : Le droit fiscal

1. Les catégories d'impôts :

Qu'est-ce que le droit fiscal ?

Le droit fiscal est une branche du droit qui régit l'ensemble des règles applicables en matière d'impôts.

Qu'est-ce qu'un impôt ?

Les impôts sont des contributions financières imposées par l'Etat aux personnes physiques et morales en vue de financer ses dépenses.

Les catégories d'impôts :

Catégories d'impôts	Définition	Exemple
Impôts directs	Prélevés directement sur le revenu ou les bénéfices réalisés par les contribuables	Impôt sur le revenu, impôt sur les sociétés
Impôts indirects	Prélevés sur les dépenses de consommation ou les importations	TVA, droits de douane
Impôts locaux	Prélevés par les collectivités territoriales sur les propriétaires de biens immobiliers ou les occupants de logements	Taxe foncière, taxe d'habitation
Cotisations sociales	Destinés à financer les systèmes de protection sociale et de retraite, ainsi que l'assurance chômage	Cotisations pour la sécurité sociale, la retraite, l'assurance chômage

2. Les obligations fiscales :

Que sont les obligations fiscales ?

Les obligations fiscales sont les règles imposées aux entreprises et aux particuliers pour s'acquitter de leurs impôts auprès de l'administration fiscale.

Elles sont basées sur :

- La déclaration de revenus,
- Le calcul de l'impôt,
- Le paiement de celui-ci dans les délais impartis.

Liste des obligations fiscales :

- **La déclaration de revenus :** Chaque année, les contribuables doivent déclarer leurs revenus auprès de l'administration fiscale en remplissant un formulaire spécifique ;
- **Le calcul de l'impôt :** En fonction des revenus déclarés, l'administration fiscale calcule le montant de l'impôt dû par le contribuable ;
- **Le paiement de l'impôt :** Une fois le montant de l'impôt calculé, le contribuable doit s'acquitter de celui-ci dans les délais impartis ;
- **Les obligations déclaratives :** Certaines opérations doivent être déclarées à l'administration fiscale, comme la cession d'un bien immobilier ou la création d'une entreprise ;
- **Les contrôles fiscaux :** L'administration fiscale peut effectuer des contrôles pour vérifier que les contribuables respectent bien leurs obligations fiscales.

En cas de non-respect des obligations fiscales :

Les sanctions varient en fonction de la nature de l'infraction et peuvent inclure des amendes, des pénalités, des intérêts de retard, des redressements fiscaux et même des poursuites pénales dans les cas les plus graves.

Exemple : une entreprise qui ne déclare pas ses revenus ou qui sous-estime ses impôts peut être soumise à une amende correspondant à un pourcentage des sommes dues, avec un minimum de 75 euros.

Les entreprises qui ne respectent pas les règles de facturation peuvent être sanctionnées d'une amende de 15 euros par facture non conforme, avec un plafond de 5% du chiffre d'affaires.

3. La fiscalité internationale :

Qu'est-ce que la fiscalité internationale ?

La fiscalité internationale est régie par des conventions internationales et des lois nationales qui ont pour but d'éviter la double imposition et d'encourager les échanges commerciaux entre pays.

Les principales règles de la fiscalité internationale :

- La résidence fiscale des personnes physiques et morales ;
- La source des revenus ;
- Les conventions fiscales bilatérales ;
- Les prix de transfert et les paradis fiscaux.

Exemple : une entreprise française qui fait des affaires aux États-Unis doit se conformer aux règles fiscales des deux pays et éviter la double imposition.

Elle peut le faire en appliquant les dispositions de la convention fiscale bilatérale franco-américaine pour déterminer l'impôt à payer dans chaque pays.

Les paradis fiscaux :

Les paradis fiscaux sont des pays où les impôts sont très faibles ou inexistants, et qui sont utilisés par les entreprises pour minimiser leur charge fiscale.

Les lois fiscales internationales cherchent à lutter contre l'utilisation abusive de ces pays en exigeant une plus grande transparence fiscale et en imposant des sanctions aux entreprises qui enfreignent ces règles.

4. Les contrôles fiscaux et les sanctions :**Introduction :**

Le droit fiscal encadre les contrôles fiscaux et les sanctions applicables en cas de non-respect des obligations fiscales.

Les contrôles fiscaux :

Les contrôles fiscaux sont réalisés par l'administration fiscale pour vérifier la conformité des déclarations fiscales et la régularité des paiements d'impôts.

Ces contrôles peuvent être effectués de manière aléatoire ou en cas de doute sur la sincérité des déclarations.

Les sanctions fiscales en cas de non-respect aux obligations fiscales :

Les sanctions fiscales peuvent être pécuniaires (avec le paiement d'une amende ou d'intérêts de retard), ou encore la confiscation des biens.

Elles peuvent également être pénales, avec des peines de prison et des amendes plus importantes en cas de fraude fiscale ou de dissimulation de revenus.

Chapitre 4 : L'analyse financière et la gestion de trésorerie

1. Les états financiers :

Les états financiers :

Les états financiers sont des documents comptables qui fournissent des informations clés sur la santé financière d'une entreprise.

Les principaux états financiers :

- Le bilan,
- Le compte de résultat,
- Le tableau de flux de trésorerie.

Le bilan :

Le bilan est un état financier qui montre la situation financière d'une entreprise à un moment donné, en présentant ses actifs, ses passifs et son capital.

Les actifs comprennent les biens et les ressources détenus par l'entreprise, tandis que les passifs sont les dettes et les obligations à payer.

Le capital représente la valeur nette de l'entreprise.

Le compte de résultat :

Le compte de résultat est un état financier qui montre les revenus, les dépenses et les bénéfices d'une entreprise sur une période donnée, généralement un an. Il permet de voir si l'entreprise est rentable ou non.

Les revenus peuvent être les ventes et autres sources de revenus, tandis que les dépenses comprennent les coûts de production, les frais généraux et les dépenses d'exploitation.

Le tableau de flux de trésorerie :

Le tableau de flux de trésorerie est un état financier qui montre les flux de trésorerie entrants et sortants d'une entreprise sur une période donnée.

Il indique la façon dont l'entreprise génère de la trésorerie et comment elle la dépense.

Comment procéder à une analyse financière ?

L'analyse financière implique l'examen des états financiers pour évaluer la performance financière d'une entreprise, identifier les tendances et les écarts, ainsi que pour prendre des décisions stratégiques en matière de gestion de trésorerie et d'investissement.

Exemple : Si l'analyse financière révèle une forte croissance des ventes et des bénéfices, cela peut indiquer que l'entreprise est en bonne santé financière et peut envisager d'investir dans de nouveaux projets ou de nouvelles opportunités commerciales.

En revanche, si l'analyse financière montre une baisse des bénéfices, l'entreprise peut devoir réduire les coûts ou prendre des mesures pour augmenter les revenus.

2. Les ratios financiers :

Qu'est-ce qu'un ratio financier ?

Les ratios financiers sont des outils utilisés pour mesurer la performance financière d'une entreprise.

Les différents ratios financiers :

Catégorie de ratios financiers	Description
Ratios de liquidité	Mesurent la capacité d'une entreprise à faire face à ses dettes à court terme
Ratios de rentabilité	Mesurent la performance financière d'une entreprise en termes de profitabilité
Ratios d'endettement	Mesurent la capacité d'une entreprise à rembourser ses dettes à long terme
Ratios de rotation	Mesurent l'efficacité d'une entreprise à utiliser ses ressources

3. La gestion de la trésorerie et de la dette :

La gestion de la trésorerie :

Pour optimiser la gestion de la trésorerie, il faut prévoir les flux de trésorerie entrants et sortants à court, moyen et long terme.

L'objectif d'une bonne gestion de la trésorerie :

L'objectif est de garantir la disponibilité des fonds nécessaires pour financer les activités courantes et futures de l'entreprise.

La gestion de la dette :

La gestion de la dette consiste à optimiser les emprunts et à réduire les coûts d'emprunt. Les entreprises peuvent recourir à différents types d'emprunts, tels que les emprunts à taux fixe ou variable, les emprunts obligataires ou les crédits bancaires.

Exemple : Une entreprise peut utiliser un ratio de couverture de la dette pour évaluer sa capacité à rembourser ses dettes à court et à long terme.

Ce ratio compare les flux de trésorerie disponibles à la dette totale de l'entreprise. Si le ratio est inférieur à 1, cela peut indiquer une situation de difficulté financière.

4. Les budgets et prévisions financières :

Définitions :

Les budgets permettent de planifier et de contrôler les dépenses et les revenus, tandis que les prévisions financières fournissent des estimations des résultats financiers futurs.

Comment bien gérer le budget ?

Le processus de budgétisation implique la création d'un plan financier pour une période donnée, généralement d'un an.

Le budget peut être élaboré pour l'ensemble de l'entreprise ou pour des départements spécifiques, tels que la vente, la production ou les frais généraux.

Comment effectuer une prévision financière ?

Elles peuvent être élaborées pour des périodes à court terme ou à long terme et peuvent inclure des prévisions de revenus, de coûts, de bénéfices, de trésorerie...

Exemple de prévision financière :

Désignation	Initial	N	N+1	N+2
Besoins				
Immobilisations corporelles	40000	40000		
Immobilisations financières	18000	18000		
Immobilisations (Total)	58000	58000		
Variation du B.F.R.	68000	672	14078	2471
Remboursements d'emprunts		30266	10629	11008
Prêt établissement de crédit		10266	10629	11008
Prêt relai TVA		20000		
Total des besoins (I)	126000	88938	24707	13479
Ressources				
Apports en capital	20000	20000		
Apports en comptes courants	20000	20000		
Souscription d'emprunts	100000	100000		
Prêt établissement de crédit	80000	80000		
Prêt relai TVA	20000	20000		
Capacité d'autofinancement		75493	86091	94922
Total des ressources (II)	140000	215493	86091	94922
Trésorerie				
Variation de trésorerie (II-I)	14000	126555	61384	81443
Solde de trésorerie	14000	126555	187939	269382

Exemple de prévision financière

Chapitre 5 : Les principes de la gestion d'entreprise

1. La stratégie d'entreprise et le positionnement sur le marché :

Qu'est-ce que la stratégie d'entreprise ?

La stratégie d'entreprise est l'ensemble des choix que l'entreprise doit faire pour atteindre ses objectifs à long terme.

Elle implique une analyse de l'environnement de l'entreprise, de ses ressources et compétences, ainsi que des concurrents présents sur le marché.

Comment s'établit le positionnement sur le marché ?

Le positionnement sur le marché fait partie de la stratégie d'entreprise et concerne la manière dont l'entreprise se différencie des autres acteurs présents sur le marché.

Il s'agit de trouver un créneau spécifique, de définir une proposition de valeur unique et de mettre en place une stratégie marketing cohérente pour atteindre les consommateurs cibles.

Exemple : Une entreprise de cosmétiques haut de gamme peut se positionner sur le marché en proposant des produits fabriqués à partir d'ingrédients naturels et biologiques, tout en adoptant une image luxueuse pour se différencier des marques concurrentes.

2. La production et la logistique :

La production :

La production concerne toutes les activités liées à la fabrication des produits ou à la prestation de services.

Il faut optimiser les coûts, tout en garantissant la qualité des produits.

Pour ce faire, on peut utiliser des méthodes telles que le Lean Manufacturing (qui consiste à éliminer les activités qui ne créent pas de valeur ajoutée pour le client), ou encore le Six Sigma (qui permet de réduire les défauts et d'optimiser les processus de production).

La logistique :

La logistique, quant à elle, englobe la gestion des flux physiques de marchandises et de l'information associée, depuis l'approvisionnement en matières premières jusqu'à la distribution des produits finis aux clients.

Exemple : Une entreprise de fabrication de meubles peut utiliser le Lean Manufacturing pour éliminer les étapes inutiles dans la production, réduire les coûts et améliorer la qualité.

Elle peut également utiliser des logiciels de gestion de stocks pour éviter les ruptures de stocks et optimiser ses commandes auprès des fournisseurs.

3. La gestion de la qualité et de la satisfaction client :

Introduction :

La gestion de la qualité et de la satisfaction client permet de veiller à ce que les produits ou services proposés répondent aux normes de qualité requises et que les clients soient satisfaits de leur expérience avec l'entreprise.

Comment est mesurée la satisfaction client ?

La satisfaction client peut être mesurée à travers des enquêtes de satisfaction, des feedbacks clients ou des analyses des comportements d'achat.

Exemples d'indicateurs de qualité

Indicateurs de qualité	Objectif	Taux de satisfaction client (en fonction de l'objectif)
Temps moyen de réponse aux demandes des clients	Moins de 24 heures	90%
Taux de retours de produits défectueux	Moins de 1%	99%
Nombre de réclamations clients non résolues	0	95%
Taux d'erreurs de commande	Moins de 0,5%	99,5%
Temps de livraison moyen	Moins de 3 jours	95%

Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement

1. Les agents économiques, leurs rôles et leurs échanges :

Qu'est-ce qu'une entreprise ?

Une entreprise utilise des facteurs de production tels que le travail, le capital ou encore les matières premières et la majorité d'entre elles ont un but lucratif.

Qu'est-ce qu'un ménage ?

Un ménage est un ensemble de personnes (généralement une famille) vivant dans un même logement et participant à son économie.

Que sont les banques ?

Les banques sont des entreprises financières à but lucratif. Elles ont pour objectif de mettre en relation les gens à capacité de financement (ACF) avec ceux à besoin de financement (ABF).

Qu'est-ce que l'état ?

Les administrations publiques regroupent l'état central, les collectivités territoriales et les organismes de protection sociale.

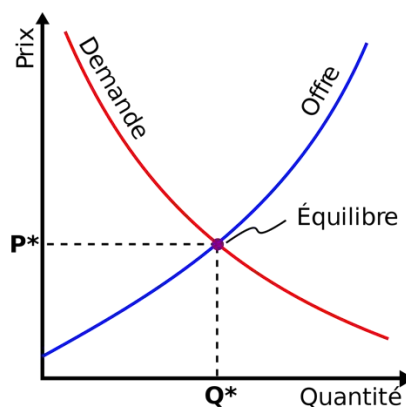
Les échanges opérés entre les différents agents économiques :

Les entreprises vendent soit des biens, soit des services. Elles ont besoin de ressources humaines auprès des ménages et de capital auprès des banques.

2. Le fonctionnement et le rôle du marché :

Le marché :

Le marché est le lieu de rencontre entre l'offre et la demande.



Loi entre l'offre et la demande

Qu'est-ce qui influe le prix du marché ?

Le prix du marché est influencé par l'offre et la demande. Lorsque l'offre est élevée et que la demande est faible les prix baissent et à l'inverse, lorsque la demande est élevée mais que l'offre ne l'est pas, les prix augmentent.

Les 3 rôles du marché :

- **Rôle d'ajustement** : Le marché permet d'équilibrer l'offre et la demande.
- **Rôle incitatif** : Le marché oriente les actions et décisions des agents.
- **Rôle informatif** : Le marché et le prix fournissent des informations aux agents sur les tensions entre l'offre et la demande.

3. La concurrence, la coopération et la barrière à l'entrée du marché :

5 caractéristiques de la concurrence :

- **Atomicité** : L'offre et la demande sont importantes.
- **Homogénéité** : Les produits sont identifiables avec une qualité et une performance égale.
- **Fluidité** : Les offreurs et les demandeurs peuvent entrer et sortir sans limitation.
- **Mobilité** : Les facteurs de production peuvent s'adapter.
- **Transparence** : Information complète sur les conditions de réalisation du produit.

2 types de coopération :

- Alliance entre fournisseurs et clients par le biais de sous-traitance, de franchise, etc.
- Création d'une structure indépendante propre au travers d'une filiale commune.

4. L'asymétrie d'information :

Qu'est-ce que l'asymétrie d'information ?

L'asymétrie d'information survient lorsqu'il y a une transaction entre offreur et demandeur et que l'un d'eux manque d'informations pour prendre une décision raisonnée.

Comment y remédier ?

Pour y remédier, il est possible d'insérer des clauses dans le contrat pour se protéger. De plus, les demandeurs/offreurs peuvent obtenir les informations qu'ils leur manquent avant de prendre une décision.

Exemple : Avant d'accorder un prêt, les banques demandent les bulletins de salaire, les avis d'imposition, un relevé bancaire, etc.

5. Les externalités négatives et positives :

Externalité :

L'externalité désigne la situation par laquelle un agent économique occasionne, par son action, un impact sur un agent tiers sans qu'il y ait une compensation financière.

2 types d'externalités :

- **Externalité positive** : Situation dans laquelle l'agent économique occasionne un bienfait à un tiers sans qu'il y ait de compensation financière pour cet acte ;
- **Externalité négative** : Situation dans laquelle l'agent économique occasionne un dommage à un tiers sans qu'il y ait de dédommagement à payer pour cet acte.

6. Les principes généraux en matière contractuelle :

Les 3 principes de la liberté contractuelle :

- Liberté de contracter ;
- Libre choix du contractant ;
- Libre détermination du contenu du contrat.

La force obligatoire des contrats :

Le principe d'irrévocabilité du contrat représente le fait que le contrat ne peut être rompu que sous certaines conditions.

La bonne foi :

Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi selon l'article 1104 du code civil.

7. La formation du contrat :

Les 4 conditions de validité du contrat :

- **Le consentement non vicié par l'erreur** : La tromperie, la violence physique ou morale et la lésion (incapables de prendre part au contrat) suppriment la validité d'un contrat ;
- **La capacité de contracter** : Les mineurs non-émancipés et les majeurs incapables n'ont pas la capacité de contractualiser un contrat ;
- **L'objet** : L'objet correspond à l'opération à réaliser, que ce soit une transaction, une prestation, une vente, etc. Il doit être déterminé, possible et équilibré ;
- **La cause** : La cause représente la raison pour laquelle les parties s'engagent. Elle doit être existante, licite et morale.

Les 3 vices du consentement :

- **L'erreur** : Croyance fausse portant sur les termes du contrat ;
- **Le dol** : Mensonge ou tromperie réalisée dans le but d'obtenir le consentement de l'autre partie ;
- **La violence** : Contrainte physique ou morale exercée dans le but d'obtenir l'engagement de l'autre partie.

8. La négociation des contrats :

Lexique :

- **Les pourparlers :** Échanges informels d'intentions ne s'engageant pas contractuellement ;
- **Les précontrats :** Termes fixant les conditions de déroulement du processus de négociation ;
- **Le contrat :** Entité engageant les parties et fixant les conditions de cet engagement.

Les obligations durant la négociation :

- Les parties doivent satisfaire aux règles de la bonne foi ;
- Le devoir d'information est obligatoire pour chaque partie.

9. Les clauses contractuelles :

La clause d'indexation :

La clause d'indexation est une clause permettant d'augmenter un prix en fonction d'un indice. Elle est notamment utilisée pour des matières agricoles.

La clause de hardship :

La clause de hardship est une clause de renégociation ou d'adaptation du contrat. Elle est sollicitée notamment lors d'un changement économique et s'applique surtout dans les contrats de longue durée.

La clause de réserve de propriété :

Cette clause permet de récupérer un produit en cas de non-paiement. Elle est notamment utilisée pour les machines.

La clause limitative de responsabilité :

Cette clause permet de réduire la responsabilité en cas de mauvaise exécution du contrat.

La clause pénale :

Enfin, la clause pénale fixe un montant à payer si le débiteur n'exécute pas son obligation.

10. Les finalités de l'entreprise :

Les 3 finalités de l'entreprise :

Finalité financière	Finalité économique	Finalité sociétale
Dégager des profits pour les actionnaires.	Satisfaire le client et développer l'entreprise.	Satisfaire les salariés, vendre des produits ou services éthiques en accord avec le développement durable.

11. Les parties prenantes :

Parties prenantes internes :

- Actionnaires ;
- Salariés ;
- Représentants du personnel.

Parties prenantes externes :

- Clients ;
- Partenaires et alliés (fournisseurs, etc.) ;
- Gouvernement ;
- Concurrents.

12. Logique entrepreneuriale et managériale :

Qu'est-ce qu'un entrepreneur ?

L'entrepreneur est celui qui prend des risques pour innover en profitant de nouvelles opportunités sur le marché.

Les phases d'une démarche entrepreneuriale :

- Idée de départ ;
- Analyse du projet ;
- Rédaction d'un business plan ;
- Réalisation des formalités de création.

Qu'est-ce qu'un manager ?

Un manager est celui qui optimise les ressources humaines, matérielles et financières d'une entreprise.

Quels sont les rôles d'un manager ?

- Le manager décide et met en œuvre une stratégie ;
- Il organise, coordonne et mobilise les différents salariés.

13. Les indicateurs de performance :

Qu'est-ce que la performance ?

La performance représente la capacité à atteindre les objectifs en tenant compte des moyens alloués.

Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?

Un tableau de bord est un instrument de suivi de la performance globale.

Les 4 axes du tableau de bord :

- **Axe financier** : Indicateur financier et boursier ;
- **Axe client** : Indicateur de satisfaction ;
- **Axe de processus interne** : Indicateur de quantité des processus.

Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique

1. Le rôle de l'état :

La fonction d'allocation :

La fonction d'allocation représente le fait que l'état met en place le cadre juridique indispensable au bon fonctionnement du marché au travers du droit de la propriété, du droit des contrats et du droit de la concurrence.

La fonction de redistribution :

La fonction de redistribution représente le fait que l'état redistribue l'argent récolté pour corriger la répartition trop inégalitaire des richesses.

2. La croissance économique :

Qu'est-ce que le PIB ?

Le PIB (Produit Intérieur Brut) est un indicateur de la valeur ajoutée d'un pays. Elle se mesure en additionnant la totalité des valeurs ajoutées des entreprises d'un pays.

On l'utilise pour mesurer l'amélioration du niveau de vie et pour mesurer l'état de santé de l'économie d'un pays.

Les limites de la croissance :

La croissance ne peut pas se mesurer à des aspects purement monétaires. De plus, la croissance peut s'accompagner d'effets indésirables tels que la pollution.

3. Les politiques conjoncturelles et structurelles :

Les politiques conjoncturelles :

Type de politique	Politique mobilisée	Moyens employés	Objectifs
Politique de relance	Politique budgétaire	Augmentation des dépenses et diminution des impôts pour stimuler la demande.	Croissance et emploi.
	Politique monétaire	Diminution des taux d'intérêts pour stimuler la demande de crédit.	

Politique de rigueur	Politique budgétaire	Diminution du déficit budgétaire afin de freiner la demande.	Stabilité des prix, stagnation de l'inflation et équilibre extérieur.
	Politique monétaire	Augmentation des taux d'intérêt afin de freiner les demandes de crédits.	

Les politiques structurelles :

Les politiques structurelles ont pour objectif d'assurer durablement la croissance et la compétitivité de l'économie nationale.

Il existe différents types de croissances menées grâce aux politiques structurelles :

- Croissance intelligente ;
- Croissance durable ;
- Croissance inclusive.

4. Le droit de la concurrence :

L'interdiction des pratiques anticoncurrentielles :

- **L'entente :** Toutes formes d'accord entre entreprises ayant pour objectif de fixer les prix ou de limiter l'accès au marché ;
- **L'abus de position dominante :** Une entreprise a le droit d'exploiter une situation de monopole, mais pas d'en abuser.

L'action en concurrence déloyale :

L'action en concurrence déloyale a pour but de condamner les pratiques abusives utilisées par un concurrent malhonnête. Ce dernier devra alors payer des dommages et intérêts pour réparer le préjudice subi.

Les opérations de concentration :

Les opérations de concentration concernent les actions administratives telles que la fusion, l'acquisition ou encore la création d'entreprise commune. Ces opérations sont régulées afin d'éviter un dysfonctionnement du marché.

5. Le droit de la propriété industrielle :

Le droit de la propriété industrielle :

Le droit de la propriété industrielle concerne les brevets et les marques. Un brevet est un titre de propriété industrielle conférant à son titulaire un monopole d'exploitation sur l'invention brevet. Il est déposé à l'INPI et sa protection dure 20 ans (renouvelable).

Qu'est-ce qu'une marque ?

Une marque constitue un ensemble de signes distinctifs (noms, logos, assemblages de couleurs, etc.) reconnaissable par les consommateurs et créant de la valeur sur le marché pour une entreprise.

Le dépôt de marque s'effectue également à l'INPI et sa durée est de 10 ans renouvelable indéfiniment.

6. Le rôle de l'innovation :

Le patrimoine technologique :

Le patrimoine technologique est un ensemble de technologies maîtrisées par l'entreprise avec différents types de technologies tels que les technologies de base (code-barres), les technologies clé afin de se différencier et enfin les technologies émergentes (technologies prometteuses).

Comment enrichir son patrimoine technologique ?

En interne	En externe
• Veille technologique ; • Favorisation de l'intrapreneuriat ; • Mise en œuvre d'une démarche qualité, recherche et développement (innovation protégée par le secret et le brevet).	• Obtenir une licence d'exploitation sur un brevet ; • Racheter des brevets à une entreprise ; • Développer des partenariats technologiques.

Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise

1. Les facteurs de production :

Les facteurs capitaux :

Les facteurs capitaux concernent les moyens financiers nécessaires au développement de l'activité et les moyens matériels et immatériels permettant la production.

Le facteur travail :

Le facteur travail regroupe l'ensemble des ressources humaines nécessaires à la production.

Les connaissances :

Les connaissances sont source de différenciation, d'innovation et de progrès techniques.

Les matières premières :

Les matières premières sont détruites lors du processus de production et sont incorporées aux biens ou services réalisés.

2. Les gains de productivité et les coûts de production :

De quoi proviennent les gains de productivité ?

- Une meilleure qualification des travailleurs ;
- Un investissement dans des équipements plus performants ;
- Une meilleure organisation de la production.

La provenance des coûts de productions :

- **Capital** : Capital et taux d'intérêt ;
- **Travail** : Tensions sur le marché du travail, aspects fiscaux et sociaux et formation des nouvelles recrues ;
- **Connaissances** : Coûts des activités de la recherche et du développement, achat ou licence d'exploitation des brevets ;
- **Matières premières** : Cours des matières premières et éventuels coûts induits.

3. La chaîne de valeur :

Quelles sont les activités de la chaîne de valeur ?

- **Activités de base** : Approvisionnement, fabrication, commercialisation et marketing ;
- **Activités de soutien** : Infrastructures, gestion des ressources humaines, recherche et développement.

Comment gérer les différents types d'activités ?

Les activités fortement créatrices de valeur ont pour objectif de construire un avantage concurrentiel. Elles doivent donc rester au cœur de l'entreprise et être priorisées.

Pour ce qui est des activités faiblement créatrices de valeur, elles sont principalement génératrices de coûts. Cela signifie qu'il vaut mieux les externaliser.

Exemple : Les dépenses marketing de Nike et la conception de nouveaux modèles sont le cœur de métier de l'entreprise. En réalité, la fabrication des produits crée peu de valeur, c'est pourquoi Nike externalise cette tâche.

4. Le choix de la structure juridique pour l'entreprise :

Les différences patrimoniales sont déterminantes :

Une entreprise individuelle confond le patrimoine professionnel du patrimoine personnel tandis qu'une société permet une dissociation des patrimoines. En d'autres termes, la responsabilité est limitée aux apports à l'entreprise.

Les formes juridiques de l'économie sociale et solidaire (ESS) :

Ces entreprises constituent un nouveau mode d'entrepreneuriat. Elles se distinguent par leur but d'utilité sociale. La forme majeure des ESS est la coopérative : Société à objet civil ou commercial créée dans le but d'éliminer le profit capitaliste par le biais de la mise en commun des moyens de production.

5. La responsabilité de l'entreprise face aux risques juridiques :

Les différents types de risques juridiques :

- **Risque environnemental** : Risque de porter atteinte à l'environnement ;
- **Risque technologique** : Machine hors-normes, brevet copié, etc. ;
- **Risque numérique** : Attaque par virus informatique ;
- **Risque politique** : Nouvelle loi votée ;
- **Risque économique** : Client n'honorant pas ses créances dans les délais.

La responsabilité civile et pénale :

Type de responsabilité	Pénale	Civile
Manifestation	Atteinte à l'intérêt général	Atteinte à un intérêt privé
Fondement	Réalisation intentionnelle d'une infraction	Faute volontaire ou involontaire
Type de sanction	Amende et/ou peine d'emprisonnement	Domages et intérêts
Objectif de la sanction	Réparation du dommage causé à la société	Réparation du dommage causé à la victime

6. Les ressources tangibles et intangibles :

Ressources tangibles (ressources matérielles) :

- **Ressources humaines** : Salariés, etc. ;
- **Ressources physiques** : Bâtiments, équipements, etc. ;
- **Ressources financières** : Dettes, trésoreries, etc.

Ressources intangibles (ressources immatérielles) :

- **Organisation de l'entreprise** : Structure, etc. ;
- **Ressources technologiques** : Brevets, savoir-faire, etc. ;
- **Ressources commerciales** : Image de marque, notoriété, etc.

Les 3 compétences des entreprises :

- Connaissances (savoir) ;
- Pratiques (savoir-faire) ;
- Attitudes (savoir-être).

7. Les ressources tangibles et intangibles :**Les 6 composantes d'une organisation :**

1. **Le centre opérationnel** : Personnel effectuant le travail de production ;
2. **Le sommet stratégique** : Dirigeant prenant les décisions stratégiques ;
3. **La ligne hiérarchique** : Manager faisant le lien entre centre opérationnel et ligne hiérarchique ;
4. **La technostructure** : Composition de spécialités (gestion des ressources humaines, formation, service informatique, etc.) ;
5. **Le support logistique** : Fourniture de tous les conseils et services internes ;
6. **L'idéologie** : Ensemble des valeurs ou culture commune.

Les 6 mécanismes de coordination :

1. **Ajustement mutuel** : Les salariés échangent et prennent des décisions pour l'entreprise ;
2. **Supervision directe** : Hiérarchie directe, le chef donne des ordres à ses subordonnés ;
3. **Standardisation des résultats** : Indicateurs de performance (CA, taux de conversion) ;
4. **Standardisation des procédés de travail** : Façon dont les tâches sont effectuées et déterminées à l'avance ;
5. **Standardisation des qualifications et des savoirs** : La formation et les qualifications sont déterminées pour effectuer une tâche ;
6. **Standardisation des normes** : Chacun travaille à partir d'un ensemble commun de croyances.

8. Les différents styles de management :**Il existe 4 styles de management :**

1. **Management centré sur les résultats** : Le manager n'a pour seul objectif que de faire générer le plus de chiffre d'affaires de la part de ses salariés au détriment de leur bien-être ;
2. **Management centré sur les hommes** : Le manager se soucie énormément du bien-être de ses salariés au détriment des résultats ;
3. **Management neutre** : Le manager n'est pas très engagé, ni au niveau du bien-être de ses salariés, ni au niveau des résultats ;
4. **Management intégré** : Le manager se soucie à la fois du bien-être de ses salariés, mais également des résultats de l'entreprise.

Qu'est-ce qui influence le style de management ?

- **Le dirigeant** : Sa personnalité, sa valeur, son expérience, sa formation, etc. ;
- **Le contexte de l'entreprise** : Sa structure, sa taille, sa concurrence, sa rentabilité, etc. ;
- **Les salariés** : Leur niveau d'adhésion à l'entreprise, leur autonomie, etc.

Les 3 types de prises de décisions :

1. Décisions stratégiques (vision long-terme et irréversible) ;
2. Décisions tactiques ou organisationnelles (vision moyen-terme) ;
3. Décisions opérationnelles (vision court-terme et réversible).

9. Les différents processus de l'entreprise :

Les activités principales :

- La logique interne ;
- La production ;
- La logique externe ;
- La commercialisation et la vente ;
- Les services.

Les activités de soutien :

- Les approvisionnements ;
- Le développement technologique ;
- La gestion des ressources humaines ;
- L'infrastructure de l'entreprise.

10. La distinction "cycle d'exploitation" et "cycle d'investissement" :

Les dépenses dues au cycle d'exploitation sont immédiates et proviennent :

- De l'acquisition des matières premières ;
- De la fabrication ;
- Du stockage ;
- Du financement de la fonction commerciale.

Pour ce qui sont des dépenses d'investissement (cycle d'investissement), elles servent à financer l'acquisition d'immobilisations.

Qu'est-ce que le Besoin en Fond de Roulement (BFR) :

Le Besoin en Fond de Roulement (BFR) correspond à l'écart entre les dépenses et les profits. Il se calcule par la formule suivante :

$$\text{BFR} = \text{Dépenses d'exploitation} - \text{Recettes d'exploitation}$$

Qu'est-ce que le Fond de Roulement Net Global (FRNG) ?

Le Fond de Roulement Net Global (FRNG) correspond à la différence entre les ressources durables et les dépenses d'investissement engagées.

$$\text{FRNG} = \text{Ressources durables} - \text{Dépenses d'investissement}$$

11. Le bilan fonctionnel de l'entreprise :

Les différents cycles :

- **Cycle de financement et d'investissement :** Ce cycle permet de vérifier l'adéquation entre les ressources financières et leur emploi ;
- **Cycle d'exploitation :** Ce cycle permet d'analyser les besoins de financement ;
- **Cycle de trésorerie :** Enfin, ce cycle mesure l'impact des cycles précédents sur la trésorerie.

Les principaux ratios financiers :

- Délais de paiement accordé à la clientèle :

$$(\text{Créances client} \times 360) \div \text{CA TTC}$$

- Taux d'endettement :

$$\text{Dettes financières} \div \text{Capitaux propres}$$

- Ratio d'indépendance financière :

$$\text{Capitaux propres} \div \text{Dettes financières}$$

- Capacité de remboursement :

$$\text{Dettes financières} \div \text{Capacité d'Autofinancement (CAF)}$$

12. Le compte de résultat de l'entreprise :

Comment est représenté un compte de résultat d'entreprise ?

Charges	Produits
Charges d'exploitation : • Coût d'achat des marchandises vendues ; • Charges externes (fournitures, loyers, etc.) ; • Salaires et charges sociales ; • Impôts et taxes.	Produits d'exploitation : • Vente de marchandises ; • Production vendue, stockée ou immobilisée ; • Reprise sur amortissements et provisions ; • Autres produits.
Charges financières : • Dotations aux amortissements et provisions ; • Intérêts d'emprunts et charges assimilées.	Produits financiers : • Intérêts sur placement ; • Reprises sur provisions.
Charges exceptionnelles : • Sur opération de gestion ou en capital.	Produits exceptionnels : • Sur opération de gestion ou en capital.
Si la différence entre les produits et les charges est positive, l'entreprise dégage des bénéfices.	Si la différence entre les produits et les charges est négative, l'entreprise est déficitaire.

Les principaux Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) :

- Valeur Ajoutée (VA) :

$\text{Marge commerciale} + \text{Production de l'exercice} - \text{Consommation de l'exercice en provenance de tiers}$

- Excédent Brut d'Exploitation (EBE) :

$\text{Valeur Ajoutée de l'entreprise} + \text{Subventions d'exploitations} - \text{Impôts et taxes} - \text{Charges de personnel}$

- Résultat d'exploitation :

$\text{Produits d'exploitation} - \text{Charges d'exploitation}$
--

- Capacité d'AutoFinancement (CAF) :

$\text{Produits encaissables} - \text{Charges décaissables}$
--

13. Les différents modes de financement de l'entreprise et son équilibre financier :

Mode de financement interne :

- Utilisation de la CAF ;
- Cession d'actifs (désinvestissement).

Mode de financement externe :

- Augmentation du capital (risque de perte de pouvoir) ;
- Emprunt bancaire (coût financier dus aux intérêts) ;
- Crédit-bail (accroissement des charges).

Les principales contraintes financières d'une entreprise :

- **Contrainte de solvabilité :** Capacité à honorer ses créances ;
- **Contrainte de pérennité :** Assurance de la cohérence entre le besoin de financement et son mode ;
- **Contrainte de disponibilité des ressources :** Assurance du bon usage des ressources à court-terme ;
- **Contrainte du coût du mode de financement :** Comparaison avec la rentabilité attendue.

4 possibilités pour diminuer le fonds de roulement :

- Réduire les délais de paiement accordés aux clients ;
- Accroître les délais de paiement des fournisseurs ;
- Réduire les stocks intermédiaires ;
- Accroître les concours bancaires (découverts bancaires).

Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises

1. Place de marché et relations d'échange :

Les différents types de relations d'échange :

- Les relations peuvent être directes entre le producteur vendeur et l'acheteur. Dans ce cas, il y a un phénomène de désintermédiation ;
- Des plateformes électroniques appelées "place de marché" favorisent les relations indirectes entre vendeur et acheteur. Dans ce second cas, c'est une réintermédiation.

Qu'est-ce qu'une place de marché (Marketplace) ?

Couramment appelée "Marketplace", une place de marché est une application web jouant un rôle d'intermédiaire entre le client et le vendeur en les mettant en relation.

Les 3 intervenants dans une transaction :

- **La plateforme** : Cette dernière se rémunère par le biais d'une commission ;
- **Le vendeur** : Il gagne en visibilité grâce à la place de marché et est assuré d'être payé ;
- **L'acheteur** : Enfin, ce dernier bénéficie d'un large choix et effectue ses achats dans un cadre sécurisé.

2. Les différents modèles économiques :

Les différents modèles économiques :

À ce jour, il existe 5 modèles économiques. Les voici :

1. **Modèle traditionnel** : Ce modèle consiste à produire et tirer des revenus en provenance de la vente de sa production.
2. **Modèle gratuit financé par la publicité** : Ce modèle permet de maximiser l'audience d'un site et d'obtenir un chiffre d'affaires à l'aide des publicités.
3. **Modèle freemium** : Le modèle freemium représente le fait de faire adhérer un maximum de prospects à un service gratuit nommé "service d'appel" avant de les rediriger vers un service payant plus complet.
4. **Modèle de l'abonnement** : Ce modèle consiste à vendre un droit d'usage plutôt qu'un droit de propriété.
5. **Économie collaborative** : Enfin, ce modèle d'économie collaborative représente les plateformes (tel que LeBonCoin) mettant en relation différents acteurs, généralement privés.

3. Le rôle de la CNIL :

Qu'est-ce que la CNIL ?

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) est une autorité administrative française ayant pour objectif d'informer les particuliers et les professionnels en répondant à leurs demandes. Elle opère notamment dans les données personnelles.

Contrôles et sanctions effectués par la CNIL :

- **Phase de contrôle :** Accessibilité à tous les locaux professionnels, demande de tout document nécessaires, accès aux programmes informatiques, etc. ;
- **Phase de sanction :** Amende, injonction de cesser le traitement des données personnelles, retrait de l'autorisation de la CNIL, etc.

Rôle anticipatoire :

La CNIL met en place une veille informationnelle ayant pour but de détecter et d'analyser les technologies ou les nouveaux usages pouvant avoir des impacts importants sur la vie privée.

4. La protection des actifs immatériels :

Différents types de droits moraux :

- Droit de divulgation ;
- Droit de paternité (exigence de l'apparition du nom de l'auteur) ;
- Droit au respect de l'œuvre ;
- Droit de retrait (rupture d'un contrat d'exploitation).

Les droits moraux sont perpétuels, inaliénables et imprescriptibles.

Différents types de droits patrimoniaux :

- Droit de représentation ;
- Droit de reproduction.

Les perspectives d'évolution des droits d'auteur dans l'univers numérique :

- Les droits d'auteur sont fragilisés en raison du développement du numérique.
- La construction d'une réglementation européenne et française est en cours pour y remédier.

5. Le contrat de vente électronique :

Les obligations du cybermarchand :

- Respect de l'ordre public au travers du respect des lois ;
- Respect de la vie privée, notamment en respectant la collecte de données ;
- Règle de l'opt-in, c'est-à-dire l'envoi d'un email à une adresse email uniquement consentante ;
- Obligation de transparence, le vendeur doit pouvoir être identifié ainsi que le prix et les conditions de vente ;
- Obligation de loyauté.

Les obligations du cyberconsommateur :

- Prise de la livraison de l'objet du contrat ;
- Paiement du prix convenu.

La formation du contrat électronique :

- Respect des conditions de validité (consentement, capacité des parties et contenu licite et certain) ;
- Droit à la rétractation (sous 14 jours via un formulaire de rétractation).

Étapes obligatoires du processus de commande :

- Mise à disposition des conditions contractuelles ;
- Vérification de la commande ;
- Confirmation de la demande.

Chapitre 10 : Les mutations du travail

1. La politique de l'emploi :

Les politiques actives de l'emploi :

- **Réduction de l'offre de travail** : Retardement de l'entrée sur le marché du travail, notamment à cause de l'allongement de la durée des études ;
- **Accroissement de la demande de travail** : Permet de stimuler la croissance tout en réduisant le coût du travail ;
- **Favorisation d'une meilleure adéquation en offre et demande de travail** : Développement de la formation, accroissement de la flexibilité du travail, etc.

Les politiques passives de l'emploi :

- **Indemnisation des chômeurs** : L'indemnisation des chômeurs est freinée par le risque de non-incitation au retour à l'emploi ainsi que par les contraintes de financement pesant sur les organismes sociaux.

2. Les sources du droit du travail imposées et négociées :

Les sources internationales :

- **Les traités internationaux** : Conventions internationales signées entre les états ;
- **Les normes européennes** : Règlement communautaires généraux et abstraits s'appliquant directement au droit national ;
- **La cour de justice européenne** : Entité veillant au bon respect de ces normes.

Les sources nationales :

- Constitution ;
- Lois ;
- Conventions collectives ;
- Contrats de travail.

3. Les contrats de travail et la protection du salarié :

Les 5 éléments fondamentaux du contrat de travail :

1. Les parties ;
2. Le salaire versé ;
3. La fonction occupée ;
4. Le lieu de travail ;
5. La durée du contrat.

Les différents types de contrats de travail :

- **CDI** : Contrat à Durée Indéterminée (86 % des contrats en France) ;
- **CDD** : Contrat à Durée Déterminée ;
- **CTT** : Contrat de Travail Temporaire (Intérim).

Les clauses du contrat de travail :

- **Période d'essai** : 2 à 4 mois maximum ;
- **Clause de non-concurrence** : En contrepartie d'une compensation financière, le salarié n'a pas le droit de faire concurrence à son entreprise ;
- **Clause de confidentialité** : Les parties s'engagent à ne pas dévoiler d'informations sensibles ;
- **Clause de mobilité** : Le salarié accepte que l'employeur puisse modifier le lieu d'exécution du travail, mais l'étendue géographique doit être précisée sur le contrat.

Droits du salarié pour défendre ses conditions de travail :

- Droit de grève ;
- Liberté syndicale.

4. Les facteurs de motivation au travail :

Motivations par le salaire :

- Système de primes ;
- Participation aux résultats ;
- Intéressement ;
- Plan d'Épargne Entreprise (PEE), aussi appelé "stock-options".

La pyramide des besoins de Maslow :



La théorie bi-factorielle de Herzberg :

- **Facteurs d'hygiène** : Provocation de l'insatisfaction quand ils ne sont pas pris en compte et pas de satisfaction durable (si c'est le cas) ;
- **Facteurs moteurs** : Motivation stimulée, implication développée.

Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises

1. Le diagnostic interne et externe :

Réalisation du diagnostic interne :

Analyse du portefeuille de ressources (Penrose) au travers de 2 types de ressources :

- **Ressources tangibles (matérielles)** : Ressources physiques, humaines, financières, etc. ;
- **Ressources intangibles (immatérielles)** : Ressources technologiques, organisationnelles, etc.

Réalisation d'un diagnostic externe au travers d'une analyse de l'environnement global :

Réalisation d'un diagramme PESTEL (Politique, Économique, Social, Technologique, Écologique et Légal) pour analyser l'environnement global.

Les 5 forces concurrentielles de Porter :

1. Intensité de la concurrence ;
2. Menace de nouveaux entrants ;
3. Existence de produits de substitution ;
4. Pouvoir de négociation des clients ;
5. Pouvoir de négociation des fournisseurs.

L'importance réside dans le fait de dresser une carte stratégique pour mieux identifier les concurrents.

2. La démarche stratégique :

Stratégie délibérée et stratégie émergente (selon Mintzberg) :

- **Stratégie délibérée** : Stratégie planifiée et anticipée ;
- **Stratégie émergente** : Stratégie décidée par les opportunités ou les contraintes.

Modèle LCAG :

1. Analyse diagnostique des forces et faiblesses en utilisant la matrice SWOT ;
2. Choix des axes stratégiques ;
3. Choix des moyens et affectation des ressources nécessaires.

Matrice SWOT (ou FFOM) :

Interne	Forces	Faiblesses
Externe	Opportunités	Menaces

3. Le diagnostic interne et externe :

Domaine d'Activité Stratégique (DAS) :

Ensemble d'activités de produits ou de services homogènes, fondés sur les mêmes compétences technologiques, ayant sa propre cible et ayant les mêmes concurrents. Chaque DAS peut être élaboré avec sa propre stratégie.

Stratégie spécifique par DAS :

- **Domination par les coûts** : L'idée est de développer un avantage concurrentiel au niveau des prix (prix élevés pour une image de marque prestigieuse, prix faibles pour une marque plus "grand public") ;
- **Différenciation** : L'objectif est de se différencier des autres marques du secteur d'activité en question ;
- **Focalisation** : Le but est de se focaliser sur un segment en particulier afin d'obtenir un avantage compétitif.

Stratégies de spécialisation :

- **Pénétration du marché** : Accroissement des parts de marché de l'entreprise ;
- **Élargissement de la gamme** : Couverture de l'ensemble du marché ;
- **Extension géographique** : Développement à l'étranger afin d'augmenter la part de marché global.

Stratégies de diversification :

- **Diversification de placement** : Investir de nouveaux marchés ;
- **Diversification de survie** : Se tourner intégralement vers un nouveau marché ;
- **Diversification de redéploiement** : Se repositionner sur de nouveaux marchés à fort potentiel ;
- **Diversification de confortement** : Développer une activité complémentaire.

Stratégie d'internalisation :

L'entreprise réalise toutes ses activités en interne sans faire appel à de sous-traitants.

Avantages	Inconvénients
• Sécurisation des approvisionnements ; • Diminution des coûts ; • Satisfaction du consommateur sur le long-terme.	• Moins de flexibilité ; • Santé financière fragile suite aux lourds investissements.

Stratégie d'externalisation :

La stratégie d'externalisation consiste à faire sous-traiter à des partenaires extérieurs à l'entreprise.

Avantages	Inconvénients
• Permet de se spécialiser sur son cœur de métier ;	• Coûts de transaction ;

• Plus de flexibilité ; • Immobilisation de moins de capitaux ; • Règles juridiques plus avantageuses.	• Difficultés à contrôler tous les prestataires ; • Éventuelle perte de qualité.
--	---

4. Les modalités de croissance des entreprises :

Les 3 types de croissances d'entreprises :

- **Croissance organique** : Accroissement de la taille de l'entreprise par la création de nouvelles capacités de production ;
- **Croissance externe** : Augmentation de la taille de l'entreprise par des prises de participation ou par des rachats d'entreprise ;
- **Croissance conjointe** : 2 entreprises partagent leurs ressources plutôt qu'être en concurrence.

Qu'est-ce que l'internationalisation ?

L'internationalisation est le fait de sous-traiter des tâches à des prestataires au niveau international.

Avantages et les inconvénients de l'internationalisation :

Avantages	Inconvénients
• Économies ; • Diversification des sources de financement ; • Avantages fiscaux.	• Coordination ; • Mauvaise connaissance des risques politique, sociaux et fiscaux.

E4 : Optimisation des processus administratifs

Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 4, l'épreuve « Optimisation des processus administratifs » se déroule sous forme ponctuelle orale au travers d'une situation d'évaluation de 55 minutes.

À elle seule, cette épreuve compte pour 20 % de la note finale, soit le cinquième de la note finale.

Conseil :

L'épreuve E4 « Optimisation des processus administratives » est l'épreuve ayant le coefficient le plus élevé, d'où son importance.

Étant donné que 20 % de la moyenne finale est influencée par cette épreuve, il peut tout à fait s'agir des points qui te permettront d'obtenir le diplôme ou la mention souhaitée.

J'ai personnellement choisi de bien la réviser en apprenant par cœur l'ensemble des fiches de révision que j'avais rédigé pour cette épreuve et en effectuant une multitude de simulation d'épreuve.

Accès au dossier E4

En vue de l'importance du dossier E4 dans la moyenne finale du BTS et de la facilité à gagner les points lorsqu'on a les bonnes méthodes, nous avons décidé de créer une formation complète à ce sujet : www.coursbtssio.fr/dossier-e4.

Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 - Le système et les flux d'informations** : 13 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 - Gérer les documents électroniquement** : 10 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 - La gestion des conflits** : 9 minutes de vidéo pour aborder tout ce qu'il faut savoir sur la gestion des conflits pour l'examen.
4. **Vidéo 4 - Les processus et les méthodes organisationnelles** : 12 minutes de vidéo afin que tu maîtrises tout ce qu'il y a à savoir sur les processus et les méthodes organisationnelles.
5. **Fichier PDF – 31 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître 🚀

Découvrir le Dossier E4

E5 : Gestion de projet

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E5 "Gestion de projet" dispose d'un coefficient de 4 et est évaluée à travers de 2 Contrôle en Cours de Formation (CCF).

La situation d'évaluation A se déroule en 15 minutes tandis que la situation d'évaluation B se déroule en 1 heure et 15 minutes.

Conseil :

Cette épreuve E5 « Gestion de projet » est la deuxième épreuve professionnelle du BTS SAM. Tout comme l'épreuve E4 et l'épreuve E6, il s'agit également d'une épreuve influençant pour 20 % de la note finale.

De plus, il peut s'agir soit d'une simulation d'évaluation, soit d'une épreuve orale classique selon les modalités de ton établissement.

Personnellement, il s'agissait d'un jeu de rôle avec mes professeurs, épreuve que j'ai trouvé plutôt « facile » grâce à l'ensemble des connaissances que j'avais obtenu à l'aide des fiches de révision.

Table des matières

Chapitre 1 : Les étapes de la gestion de projet	77
1. Les différentes étapes	77
Chapitre 2 : Coordination d'équipe et prise de décision	78
1. Coordination d'équipe	78
2. Prise de décision.....	78
3. Suivi de projet	79
Chapitre 3 : Gestion de projet.....	80
1. Planification de projet	80
2. Construction d'un diagramme de Gantt avec Excel	80
3. Construction d'un réseau PERT	84
Chapitre 4 : Veille informationnelle.....	89
1. La veille informationnelle	89
2. Les outils et méthodes de la veille informationnelle	89
3. La conduite de la veille informationnelle	90

Chapitre 1 : Les étapes de la gestion de projet

1. Les différentes étapes :

Phase 1 – La préparation sur poste informatique :

La phase 1 de l'épreuve E5 du BTS SAM consiste en une préparation sur poste informatique de 45 minutes.

Avant cela, le jury prend connaissance de ton dossier contenant deux fiches descriptives de projet. Une "fiche d'expression de la nouvelle demande" te sera remise au début de la préparation pour que tu modifies ton projet initial en fonction d'un paramètre modifié précisé par le jury.

Ce paramètre ne peut concerner que l'élément produit lors du projet, un changement d'interlocuteur ou une prolongation du projet. Tu peux utiliser ton propre équipement numérique pour cette phase.

Phase 2 – La présentation du projet :

La phase 2 se compose d'une simulation de 10 minutes, pendant laquelle tu présentes ton projet modifié au jury avec la nouvelle demande.

Ce dernier pourra réagir en prenant la place d'une personne ayant un rôle dans le projet.

Puis, une discussion de 20 minutes suivra, où le jury te posera des questions et demandera des éclaircissements.

Phase 3 – La présentation de la veille informationnelle :

La phase 3 de l'épreuve concerne la présentation de la veille informationnelle effectuée pour l'un de tes projets.

Une démonstration de 5 minutes te permettra de justifier ta démarche de veille et les outils utilisés.

Puis, une discussion de 10 minutes suivra sur les résultats de la veille présentés, la démarche utilisée et les outils mobilisés.

Chapitre 2 : Coordination d'équipe et prise de décision

1. Coordination d'équipe :

Introduction :

La coordination d'équipe permet de faire en sorte que tous les membres de l'équipe travaillent ensemble de manière harmonieuse et efficace pour atteindre les objectifs du projet.

Les rôles et responsabilités des membres :

Il est essentiel de clarifier les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe, de favoriser une communication transparente et régulière, ainsi que de mettre en place des processus de suivi et de reporting.

Les bonnes pratiques :

- Organiser des réunions régulières d'équipe pour discuter des progrès du projet, des problèmes rencontrés et des actions à mettre en place pour y remédier ;
- Mettre en place des outils de suivi de projet, tels que des tableaux de bord ou des diagrammes de Gantt, pour visualiser l'avancement du projet et identifier les éventuels retards ;
- Encourager la collaboration et l'échange d'informations entre les membres de l'équipe en organisant des ateliers de travail, des séances de brainstorming ou des réunions de partage d'expérience ;
- Définir des objectifs clairs et des échéances précises pour chaque étape du projet, ainsi que les indicateurs de performance à suivre pour mesurer les résultats obtenus ;
- Anticiper les conflits potentiels en mettant en place des processus de résolution de problèmes et en encourageant la prise de décision collective.

2. Prise de décision :

Introduction :

La prise de décision permet de résoudre les problèmes et de faire avancer le projet.

Il faut suivre une méthodologie pour prendre des décisions efficaces, en impliquant les membres de l'équipe et en prenant en compte les facteurs de risque et les contraintes du projet.

Comment effectuer une prise de décision ?

- **Identifier le problème :** Il s'agit de déterminer clairement le problème à résoudre ou la décision à prendre ;
- **Collecter les informations :** Il faut rassembler toutes les informations pertinentes sur le problème, en impliquant les membres de l'équipe et en utilisant des outils de collecte d'informations tels que des enquêtes ou des analyses ;

- **Analyser les options :** En utilisant les informations collectées, il convient d'analyser les différentes options possibles pour résoudre le problème ou prendre une décision ;
- **Prendre une décision :** Après avoir analysé les différentes options, il est temps de prendre une décision en choisissant la meilleure option. Cette décision doit être prise en collaboration avec l'équipe et doit être documentée ;
- **Mettre en œuvre la décision :** La dernière étape consiste à mettre en œuvre la décision prise et à surveiller les résultats pour s'assurer que la décision est efficace.

Exemple : lorsqu'une équipe de projet doit choisir une technologie pour un projet, elle doit tenir compte de facteurs tels que le coût, la disponibilité et les capacités techniques de l'équipe.

En impliquant tous les membres de l'équipe dans le processus de prise de décision, cela garantit une meilleure coordination de l'équipe et une plus grande motivation pour atteindre les objectifs du projet.

3. Suivi de projet :

A quoi sert le suivi de projet ?

Le suivi de projet permet de s'assurer que le projet progresse conformément aux attentes et aux objectifs fixés, et de prendre des mesures correctives en cas de déviation.

Le suivi de projet implique la mise en place de mécanismes de surveillance et de reporting réguliers pour :

- Mesurer les progrès ;
- Identifier les risques et les opportunités ;
- Ajuster le plan de projet en conséquence.

Les outils à mettre en place pour suivre un projet :

- Des tableaux de bord de suivi de projet ;
- Des rapports d'avancement réguliers ;
- Des réunions de suivi d'avancement ;
- Des bilans périodiques pour évaluer les résultats et les enseignements tirés.

Exemple : si un projet consiste à développer un nouveau produit, le suivi de projet peut inclure des indicateurs tels que le nombre de fonctionnalités développées, le respect du calendrier, le respect du budget, le taux de satisfaction client...

Les indicateurs peuvent être utilisés pour mesurer les performances et l'état d'avancement du projet.

Chapitre 3 : Gestion de projet

1. Planification de projet :

En quoi consiste la planification de projet :

La planification de projet consiste à déterminer les objectifs à atteindre, les tâches à effectuer, les délais à respecter et les ressources nécessaires pour mener à bien le projet.

L'utilisation d'un diagramme de Gantt :

Pour planifier un projet, il est recommandé d'utiliser un outil de planification tel que le diagramme de Gantt ou le diagramme de Pert. Ces outils permettent de visualiser les différentes tâches et leur ordonnancement dans le temps.

La planification de projet doit également prendre en compte les risques potentiels et les mesures à prendre pour les éviter ou les gérer.

Exemple : La planification d'un projet de création d'un site web inclurait :

- La détermination des objectifs du site ;
- La liste des fonctionnalités nécessaires ;
- Les délais pour la conception et le développement ;
- Le budget nécessaire ;
- Les membres de l'équipe sont nécessaires pour mener à bien le projet.

Le diagramme de Gantt pourrait être utilisé pour visualiser les différentes tâches et leur ordonnancement dans le temps.

2. Construction d'un diagramme de Gantt avec Excel :

Qu'est-ce qu'un diagramme de Gantt ?

Il s'agit d'un outil graphique qui permet de visualiser les différentes tâches à effectuer, leur durée, leur ordre et leur interdépendance.

Etape 1 – Créer une nouvelle feuille :

Pour créer un diagramme de Gantt dans Excel, commencez par ouvrir une nouvelle feuille de calcul et ajoutez un tableau qui contient les informations clés de votre projet.

Les colonnes essentielles à inclure sont :

- Les tâches ;
- Les dates de début ;
- Les dates limites ;
- La période requise pour chaque tâche, en jours.

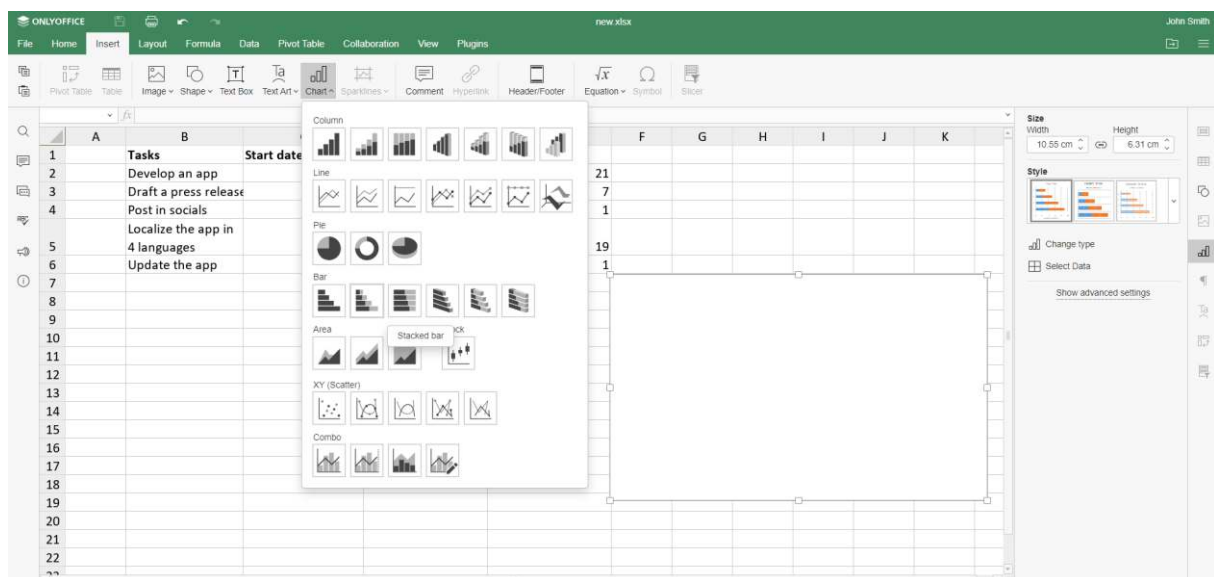
Ces informations vous permettront de créer un plan de projet structuré et d'établir des délais réalistes pour chaque étape du projet.

	A	B	C	D	E	F	G
1		Tasks	Start date	Due date	Duration		
2		Develop an app	6/7/2021	27/7/2021	21		
3		Draft a press release	20/7/2021	27/7/2021	7		
4		Post in socials	28/7/2021	28/7/2021	1		
5		Localize the app in 4 languages	28/7/2021	15/8/2021	19		
6		Update the app	16/8/2021	16/8/2021	1		
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Étape 2 - Créer un graphique de type Colonne :

Après avoir ajouté les données de votre projet dans Excel, rendez-les visibles en allant sur l'onglet "Insertion" puis en sélectionnant le type de graphique "Colonne".

Vous verrez alors une zone vide qui sera remplie par la suite.

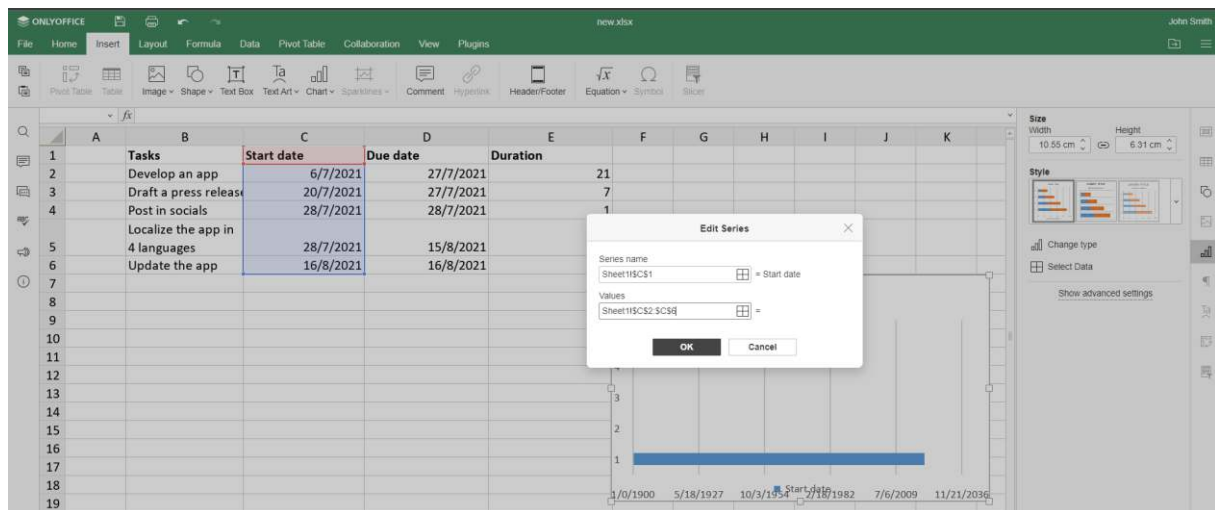


Étape 3 - Importer les données dans le graphique :

Pour importer vos données d'entrée dans un graphique, cliquez sur l'onglet "Insertion" et choisissez "Colonne". Vous verrez une zone vide. Ensuite, cliquez sur "Sélectionner des données" dans la barre d'outils de droite.

Une nouvelle fenêtre apparaîtra, où vous pourrez importer les données de vos cellules.

Dans la zone des "séries de la légende", vous trouverez la série 1. Cliquez sur "Modifier". Le nom de la série doit correspondre à la cellule contenant le texte "Date de début". Les valeurs doivent correspondre à toutes les dates de cette colonne.

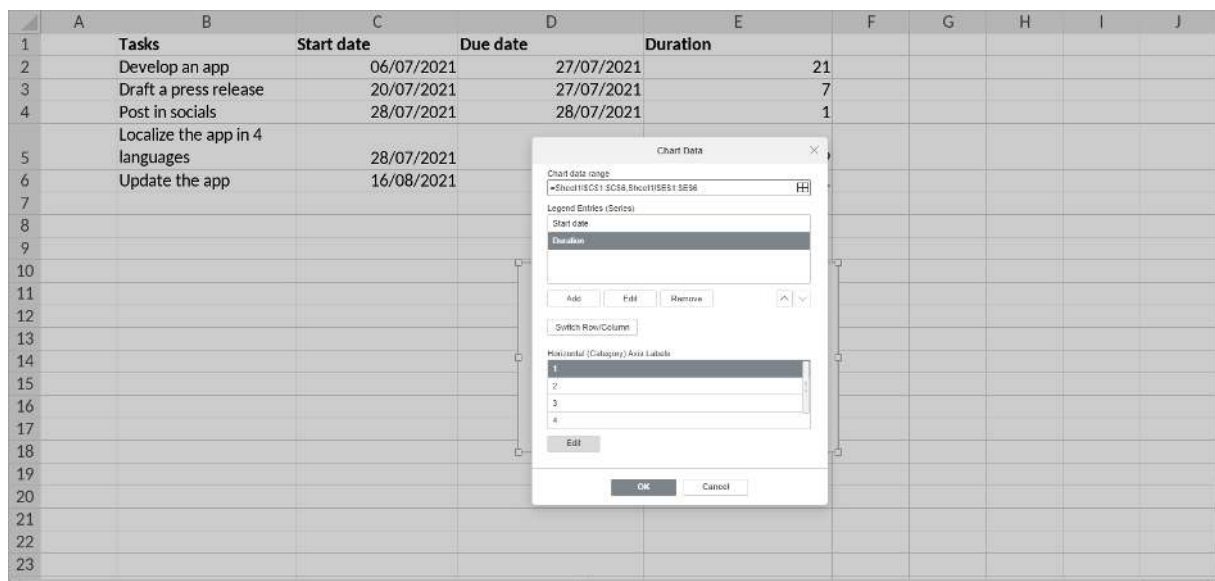


Etape 4 - Ajout des tâches au graphique :

Pour ajouter la colonne "Période" à votre diagramme de Gantt dans Excel, sélectionnez la série correspondante dans la barre d'outils de droite et modifiez le nom de la série pour qu'il corresponde à la cellule contenant le texte "Période".

Les valeurs de la série doivent inclure tous les chiffres de la colonne "Période".

Ensuite, ajoutez les tâches au graphique en sélectionnant toutes les valeurs de la colonne "Tâches" sous l'option "Étiquettes de l'axe horizontal" dans la barre d'outils de droite.

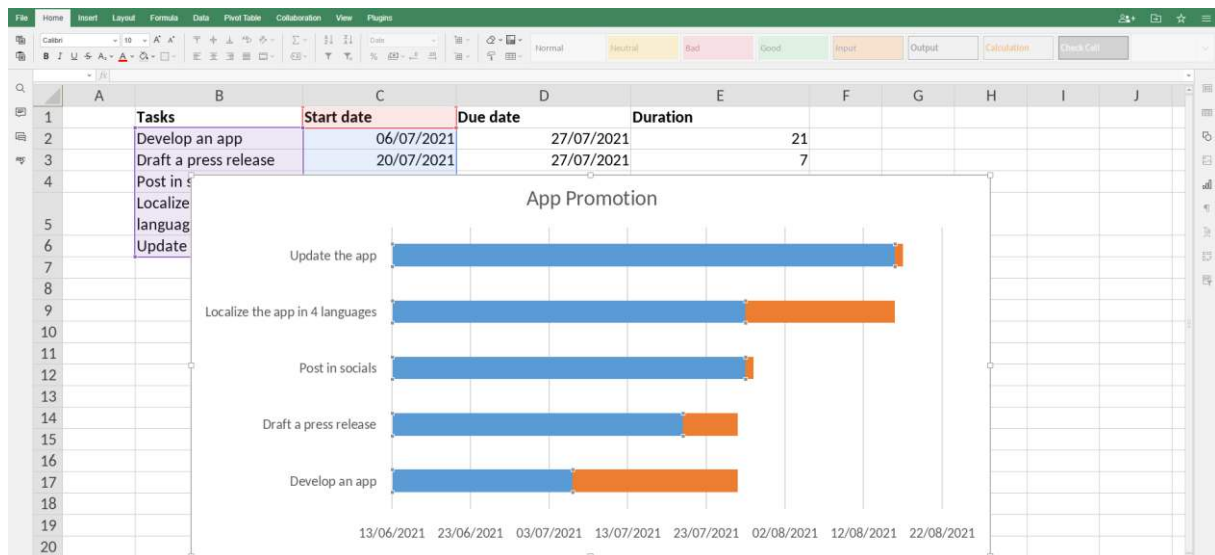


Etape 5 - Personnaliser le graphique :

Vous pouvez maintenant personnaliser le graphique en fonction de vos préférences et besoins.

Vous pouvez donner un titre au graphique, modifier les couleurs, la taille et la police des axes et des légendes, ajouter des annotations, etc.

Il faut rendre le graphique facile à lire et à comprendre pour vous et votre public.

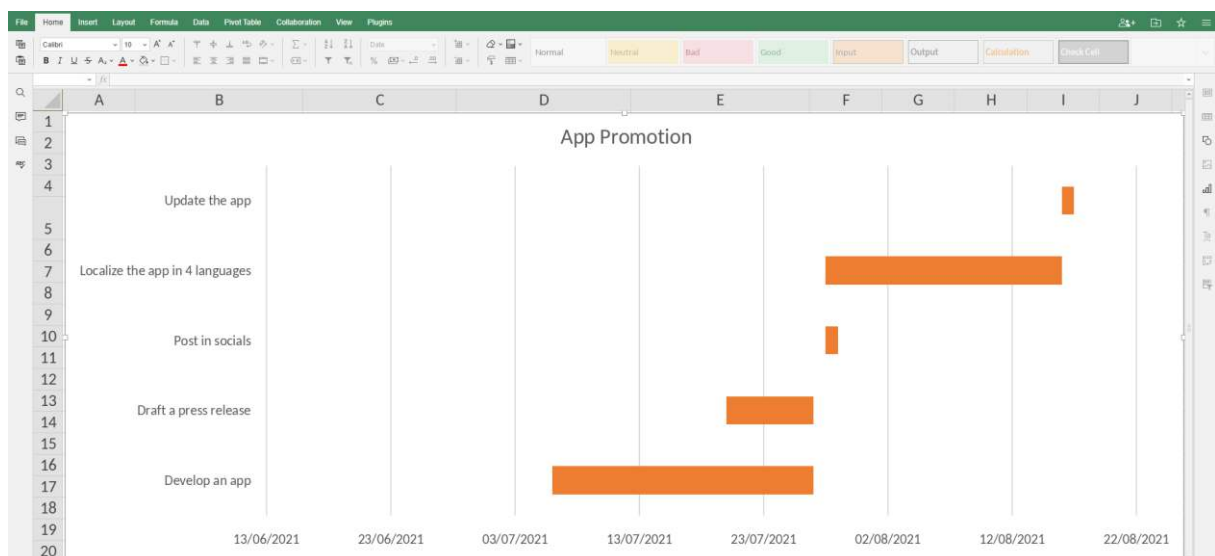


Etape 6 - Changer la couleur des barres :

Maintenant, pour transformer notre graphique en un diagramme de Gantt, nous devons modifier le style de nos barres.

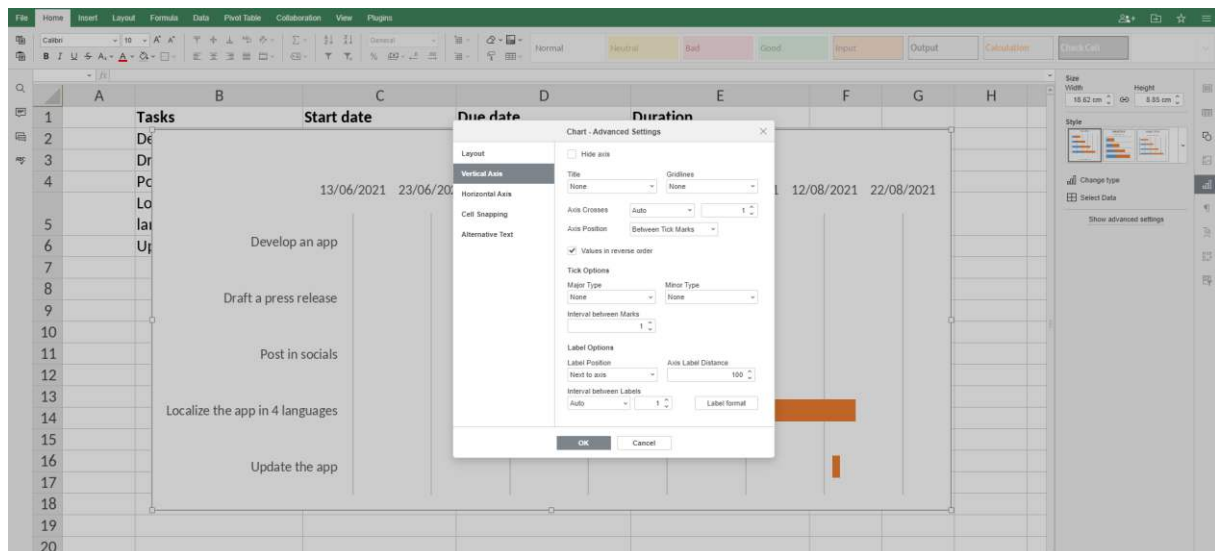
Actuellement, elles sont colorées en bleu et en orange.

Pour les rendre transparentes, sélectionnez les barres bleues, accédez à l'onglet Accueil et choisissez Aucun remplissage.

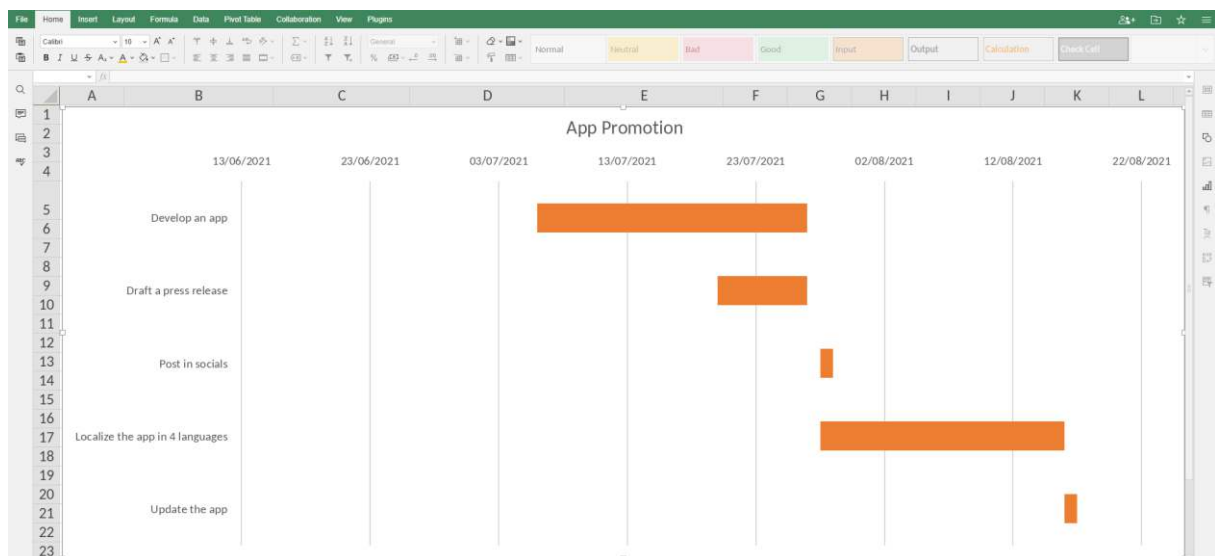


Etape 7 - Réorganiser l'ordre des tâches :

Réorganisez les valeurs de l'axe vertical en inversant leur ordre en activant l'option "Valeurs en ordre inverse" dans les Paramètres Avancés accessibles depuis la barre d'outils de droite.



Nous avons enfin un diagramme de Gantt.



3. Construction d'un réseau PERT :

Qu'est-ce que la méthode PERT ?

La méthode PERT (Program Evaluation and Review Technique) est un outil de gestion de projet qui permet de modéliser les tâches et les dépendances entre celles-ci.

Elle permet de mieux comprendre les différentes étapes du projet et d'optimiser sa planification.

Etape 1 - Préparer les tâches :

Tout d'abord, commencez par répertorier toutes les tâches du projet. Il est important d'être complet tout en restant sur un niveau de détail réalisable pour faciliter la gestion.

Estimez leur durée et leur(s) antécédent(s) : pour chaque tâche, évaluer le temps nécessaire pour leur traitement.

Exemple de tableau d'antériorités :

Tâche	Durée	Antécédent(s)
A	2	-
B	8	-
C	5	A
D	2	B
E	6	B
F	5	E
G	3	A,D

Pour évaluer la durée des tâches, vous pouvez utiliser la méthode d'estimation à 3 points.

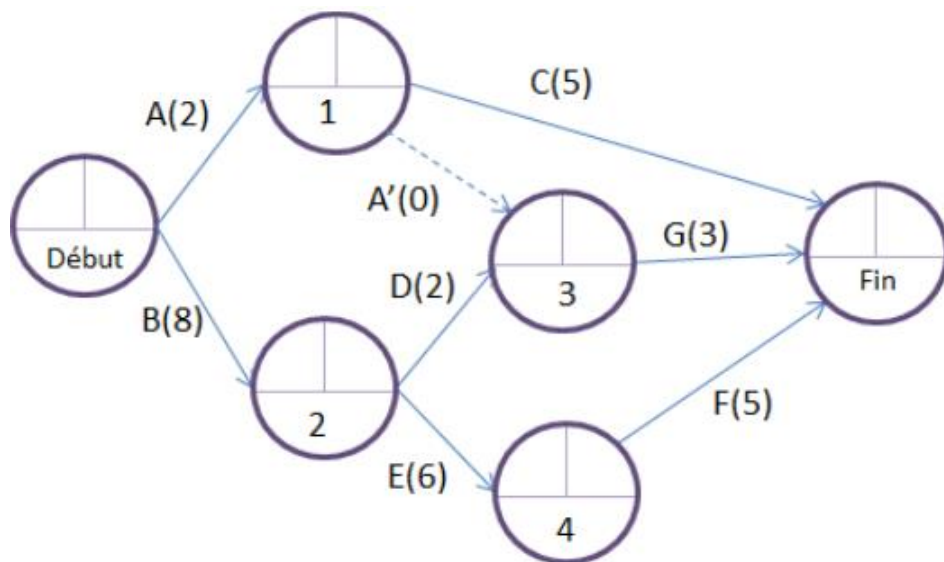
Cette méthode consiste à prendre en compte une estimation optimiste, une estimation probable et une estimation pessimiste pour chaque tâche, et à calculer la durée moyenne à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Estimation} = (a + 4m + p) / 6$$

Où **a** correspond à l'estimation optimiste, **m** à l'estimation probable et **p** à l'estimation pessimiste.

Etape 2 - Construire le réseau en reliant les tâches entre elles :

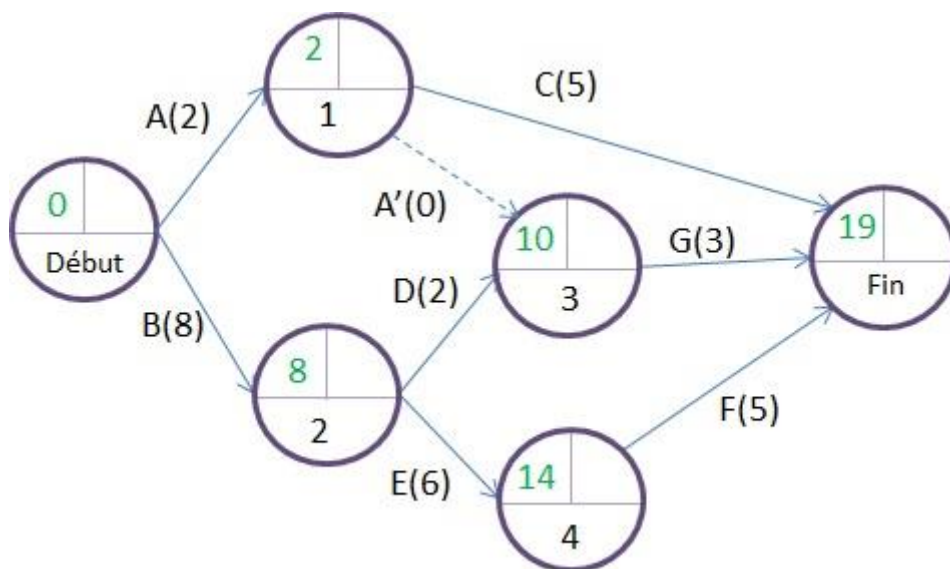
Créez un réseau PERT en utilisant le tableau de tâches avec les liens de dépendance et en indiquant la durée de chaque tâche.



Etape 3 - Indiquer des dates au plus :

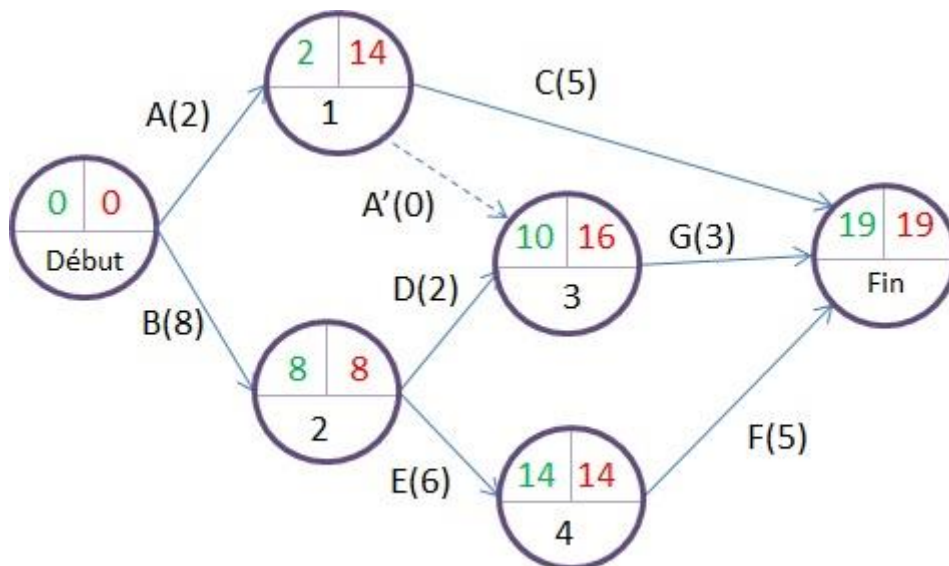
Il s'agit de la méthode de calcul de la date au plus tôt pour chaque étape du réseau PERT.

En partant de l'étape initiale, on ajoute la durée de la tâche qui la concerne à la date au plus tôt de l'étape précédente. On répète cette opération pour toutes les étapes jusqu'à atteindre l'étape finale. Ainsi, on obtient les dates au plus tôt de chaque étape du projet.



Lorsque plusieurs tâches convergent vers une même étape, retenez la date au plus tôt la plus grande.

Si une tâche possède plusieurs antécédents, créez une tâche fictive pour résoudre le problème de représentation.



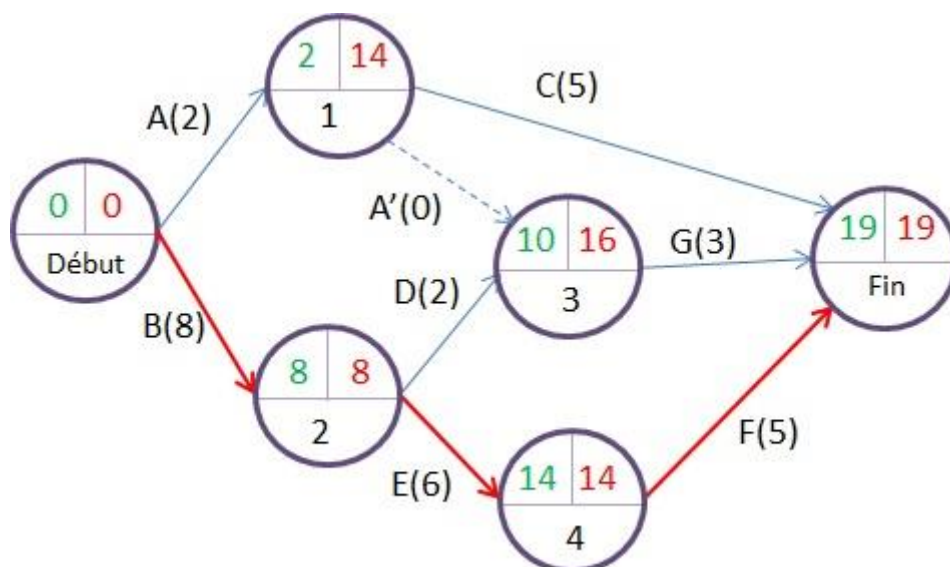
Etape 4 – Ajouter les dates au plus tard :

Pour déterminer les dates au plus tard de chaque étape, il faut parcourir le réseau en sens inverse en partant de l'étape finale et en fixant la date au plus tard à la même valeur que la date au plus tôt de l'étape finale.

Ensuite, pour chaque étape, il faut retrancher la durée de la tâche qui la suit de la date au plus tard de cette tâche pour obtenir la date au plus tard de l'étape précédente.

Exemple : Si l'étape finale a une date au plus tôt de 19 jours, on fixera également sa date au plus tard à 19 jours. Si la tâche C qui suit l'étape 1 a une durée de 5 jours, la date au plus tard de l'étape 1 sera égale à la date au plus tard de la tâche C (19 jours) moins la durée de la tâche C (5 jours), soit 14 jours.

Il faut répéter cette opération pour toutes les étapes du réseau.



Etape 5 - Calculer des marges des tâches :

Les marges sont des temps d'attente qui permettent de gérer les retards et d'assurer la flexibilité du projet.

Marge totale :

La marge totale représente le retard possible dans la réalisation d'une tâche sans impacter la date de fin du projet.

Pour la calculer, il faut soustraire la durée de la tâche et la date au plus tôt de l'étape précédente de la date au plus tard de l'étape suivante.

Marge libre :

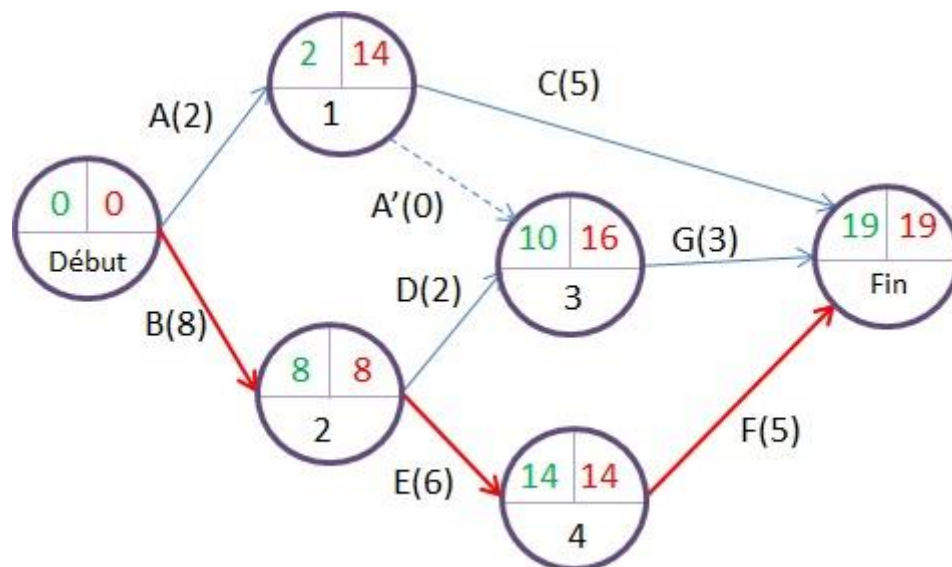
La marge libre, quant à elle, correspond au retard possible sans impacter la date au plus tôt des tâches suivantes.

Elle ne peut pas être supérieure à la marge totale, ce qui est important pour respecter les délais et les interventions des équipes extérieures à des dates précises.

Etape 6 - Définition du chemin critique :

Le chemin critique est le parcours emprunté par les tâches dont la marge totale est nulle.

Ce chemin représente la durée minimale nécessaire pour achever le projet et ne permet donc aucun retard. Il faut bien identifier le chemin critique afin de pouvoir le surveiller de près et prendre les mesures nécessaires en cas de risque de retard.



Chapitre 4 : Veille informationnelle

1. La veille informationnelle :

A quoi sert la veille informationnelle ?

La veille informationnelle consiste à surveiller l'environnement de l'entreprise et les évolutions du marché pour anticiper les changements et prendre les meilleures décisions.

Cette surveillance peut être effectuée grâce à différents outils, tels que les alertes Google, les abonnements à des newsletters spécialisées, les réseaux sociaux, etc.

Exemple : surveiller les tendances actuelles du marché pour adapter sa stratégie marketing en conséquence.

En veillant régulièrement aux tendances des consommateurs, des concurrents et des technologies, une entreprise peut se maintenir compétitive et réactive face aux changements de son environnement.

2. Les outils et méthodes de la veille informationnelle :

Outil/Méthode	Description	Exemple
Alertes Google	Outil de veille permettant de recevoir des alertes par email sur les mots-clés choisis	Recevoir une alerte par email à chaque fois qu'un article de presse contenant le nom de son entreprise est publié
RSS	Flux d'informations permettant de suivre l'actualité des sites web et des blogs en temps réel	Suivre les publications d'un blog d'expertise sur un sujet précis
Réseaux sociaux	Suivi de l'activité des entreprises et des leaders d'opinion sur les réseaux sociaux	Suivre les publications d'un concurrent sur Twitter
Abonnement à des newsletters	Recevoir régulièrement les actualités d'un secteur d'activité ou d'une entreprise	S'abonner à la newsletter d'un média spécialisé dans un domaine précis
Sites d'informations en ligne	Consulter régulièrement des sites d'informations spécialisés ou généralistes	Lire les derniers articles sur un site d'informations économiques

3. La conduite de la veille informationnelle :

Les étapes pour mener une veille informationnelle :

- **Définir les sources d'information :** Identifiez les sources d'information pertinentes pour votre projet ;
- **Collecter les informations :** Mettez en place une méthode pour collecter régulièrement les informations provenant de ces sources (flux RSS, alertes Google, newsletters, etc.) ;
- **Analyser les informations :** Triez et analysez les informations collectées afin de déterminer leur pertinence pour votre projet ;
- **Diffuser les informations :** Partagez les informations pertinentes avec votre équipe et vos partenaires pour permettre une prise de décision éclairée ;
- **Mettre à jour les informations :** Assurez-vous de mettre régulièrement à jour vos sources d'information et de réévaluer leur pertinence pour votre projet.

Exemple : Dans le cadre d'un projet de création d'une application mobile pour une entreprise de transport, vous pouvez suivre les sites spécialisés dans le développement d'applications mobiles, les réseaux sociaux des concurrents, les communautés de développeurs...

E6 : Contribution à la gestion des ressources humaines

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E6 "Contribution à la gestion des ressources humaines" dispose d'un coefficient de 4 et se déroule au travers d'un « contrôle sur table » durant une épreuve écrite de 4 heures.

Il s'agit de la troisième et dernière épreuve professionnelle, et de la sixième et dernière épreuve du BTS SAM. Elle représente également 20 % de la note finale.

Conseil :

Cette épreuve E6 « Contribution à la gestion des ressources humaines » représente 20 % de la note finale. Il est donc primordial de bien la réviser pour la mener à bien.

Personnellement, je n'ai pas eu beaucoup de mal avec cette épreuve car il s'agit essentiellement de connaissances et de notions à maîtriser plutôt que d'improvisations ou de réflexion.

En effet, il s'agira d'une épreuve écrite se réalisant au travers d'une épreuve écrite, une épreuve faisant essentiellement appel à tes connaissances et composé de peu d'exercices.

Table des matières

Chapitre 1 : Le recrutement et la sélection du personnel.....	92
1. Les méthodes de recrutement.....	92
2. La définition des profils de poste	92
3. Les techniques de sélection des candidats.....	93
4. L'intégration et l'accueil des nouveaux employés.....	94
Chapitre 2 : La formation et le développement des compétences	95
1. Planification des besoins de formation.....	95
2. Les programmes de formation	95
3. L'évaluation de l'efficacité de la formation	95
4. Le développement des compétences	96
Chapitre 3 : La communication et les relations sociales.....	97
1. Les enjeux de la communication en entreprise	97
2. La gestion des conflits et des relations sociales	97
3. La communication interne et externe.....	97
4. La gestion de la diversité	98

Chapitre 1 : Le recrutement et la sélection du personnel

1. Les méthodes de recrutement :

Qu'est-ce que le recrutement ?

Le recrutement est un processus clé dans la gestion des ressources humaines qui consiste à identifier, attirer et sélectionner des candidats pour des postes vacants dans une entreprise.

Les méthodes de recrutement :

- **Annonces d'emploi** : Il s'agit de publier une annonce dans des journaux, magazines, sites d'emploi en ligne, etc. ;
- **Réseaux sociaux** : L'utilisation de réseaux sociaux tels que LinkedIn, Facebook et Twitter pour trouver des candidats potentiels ;
- **Recrutement par recommandation** : Les employés actuels de l'entreprise recommandent des candidats potentiels pour des postes vacants ;
- **Sites Web de recrutement** : Les sites Web de recrutement permettent aux entreprises de publier des offres d'emploi et de recevoir des candidatures en ligne ;
- **Candidatures spontanées** : Les entreprises peuvent recevoir des candidatures spontanées de candidats qui ont manifesté un intérêt pour l'entreprise.

2. La définition des profils de poste :

Introduction :

La définition des profils de poste consiste à décrire les compétences, les connaissances et les expériences requises pour occuper un poste donné.

Cette description permet de mieux cibler les candidats potentiels et d'identifier les critères de sélection appropriés.

Comment définir un profil de poste ?

Pour définir un profil de poste, il faut prendre en compte les tâches et les responsabilités associées au poste, ainsi que les compétences et les connaissances nécessaires pour les accomplir.

Exemple : Pour un poste de comptable, le profil de poste peut inclure des compétences en comptabilité, la maîtrise des logiciels de comptabilité, la connaissance des normes comptables et fiscales, etc.

Exemple de profil de poste :

Assistant administratif

- **Mission :**
 - Gérer les tâches administratives liées au suivi des dossiers clients ;
 - Réaliser le traitement et le suivi des commandes clients ;
 - Assurer le suivi des factures et des règlements clients ;

- Assister les membres de l'équipe commerciale dans leurs tâches administratives.
- **Responsabilités :**
 - Assurer la gestion administrative des dossiers clients dans les délais impartis ;
 - Veiller à l'exactitude des informations saisies dans les systèmes d'information ;
 - S'assurer du bon déroulement des commandes clients de la prise de commande jusqu'à la facturation et le paiement ;
 - Être en relation avec les clients pour le suivi des factures et des règlements ;
 - Assister l'équipe commerciale dans leurs tâches administratives.
- **Compétences requises :**
 - Maîtrise des outils informatiques (Excel, Word, Outlook, etc.) ;
 - Connaissance des processus de gestion administrative ;
 - Capacité d'organisation et de gestion des priorités ;
 - Excellentes capacités de communication, aussi bien écrites qu'orales ;
 - Capacité à travailler en équipe ;
 - Aptitude à travailler dans un environnement en constante évolution.
- **Formation et expérience :**
 - Bac +2 en gestion administrative ou équivalent ;
 - 2 ans d'expérience minimum dans une fonction similaire.
- **Conditions de travail :**
 - Temps plein ;
 - Salaire selon profil et expérience ;
 - Avantages sociaux (mutuelle, tickets restaurant, etc.) ;
 - Poste basé à Paris.

3. Les techniques de sélection des candidats :

Introduction :

Lors du processus de recrutement, les entreprises utilisent différentes techniques de sélection pour évaluer les candidats et choisir les meilleurs pour le poste.

Les techniques de sélection des candidats :

- **Les entretiens :** Les entretiens individuels et/ou collectifs sont souvent utilisés pour évaluer les compétences techniques et relationnelles des candidats ;
- **Les tests de personnalité et d'aptitude :** Ces tests permettent d'évaluer les traits de personnalité et les aptitudes des candidats ;
- **Les mises en situation professionnelle :** Cette technique de sélection permet de mettre le candidat en situation professionnelle et d'observer sa manière de réagir et de travailler ;

- **Les références professionnelles :** Les références professionnelles sont une source d'information importante sur les antécédents professionnels du candidat.

4. L'intégration et l'accueil des nouveaux employés :

Introduction :

L'intégration et l'accueil des nouveaux employés étape consiste à fournir toutes les informations nécessaires aux nouveaux employés, à les orienter et à leur donner les moyens de se familiariser avec leur poste et leur équipe.

Comment bien intégrer un nouvel employé ?

Il faut établir un programme d'intégration qui comprend des formations, des rencontres avec les membres de l'équipe, des visites des locaux et des présentations des produits ou des services de l'entreprise.

Effectuer un accueil chaleureux :

Un accueil chaleureux est également crucial pour aider les nouveaux employés à se sentir à l'aise et à s'intégrer rapidement.

Cela peut être un mot de bienvenue, une visite guidée de l'entreprise et des présentations individuelles avec les membres de l'équipe.

Chapitre 2 : La formation et le développement des compétences

1. Planification des besoins de formation :

Quel est l'utilité de la planification des besoins de formation ?

La planification des besoins de formation des employés permet d'identifier les compétences et les connaissances dont les employés ont besoin pour accomplir efficacement leur travail.

Les méthodes pour effectuer la planification des besoins :

- Les entretiens individuels ;
- Les évaluations de performance ;
- Les enquêtes auprès des employés ;
- Les analyses des compétences nécessaires pour les différents postes de l'entreprise.

2. Les programmes de formation :

A quoi servent les programmes de formations ?

Les programmes de formation sont des dispositifs élaborés pour répondre aux besoins de développement des compétences des employés.

Les objectifs des programmes de formation :

Les objectifs de ces programmes sont de permettre aux employés de monter en compétences, de mieux comprendre leur métier, d'acquérir de nouvelles connaissances ou compétences, ou encore de développer leur potentiel.

Les différentes formes pour les programmes de formation :

- Sessions de formation en présentiel ;
- Formations en e-learning ;
- Stages ;
- Ateliers de travail.

Exemple : un programme de formation en communication interpersonnelle peut consister en plusieurs sessions de formation en présentiel, combinées à des exercices pratiques pour permettre aux employés de mettre en pratique ce qu'ils ont appris.

3. L'évaluation de l'efficacité de la formation :

Introduction :

La gestion de la formation et du développement des compétences permet de mesurer l'impact de la formation sur les compétences et les performances des employés.

Comment évaluer l'efficacité d'une formation ?

Pour évaluer l'efficacité d'une formation sur la gestion de projet, on peut mesurer les compétences acquises sur les différentes étapes de la gestion de projet (planification, suivi, contrôle), ainsi que l'amélioration des performances individuelles et collectives liées à la gestion de projet (respect des délais, qualité du travail, satisfaction des clients...).

4. Le développement des compétences :

Introduction :

Le développement des compétences permet aux employés d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances afin d'améliorer leur performance au travail et de progresser dans leur carrière.

Comment faire développer une compétence aux employés ?

Il faut offrir aux employés des formations et des opportunités d'apprentissage adaptées à leurs besoins et à leur niveau de compétences (formations en ligne, sessions de formation en personne, stages...).

Les compétences pouvant être acquises :

Compétence	Description
Gestion de projet	Capacité à organiser, planifier et suivre un projet dans les délais impartis
Communication	Capacité à communiquer clairement et efficacement avec les différents interlocuteurs
Esprit d'équipe	Capacité à travailler en collaboration avec les membres de son équipe
Gestion du temps	Capacité à gérer efficacement son temps et à prioriser les tâches
Créativité	Capacité à proposer des idées innovantes et à trouver des solutions originales aux problèmes

Chapitre 3 : La communication et les relations sociales

1. Les enjeux de la communication en entreprise :

Introduction :

La communication en entreprise permet de transmettre les informations nécessaires aux salariés, de les motiver et de favoriser leur implication dans les objectifs de l'entreprise.

Les enjeux d'une bonne communication :

- Faciliter la transmission des consignes, des objectifs, des informations importantes ;
- Améliorer la qualité de la communication interne et externe en favorisant la collaboration entre les différents services ;
- Favoriser la cohésion sociale en permettant aux salariés de se sentir impliqués et écoutés ;
- Renforcer la motivation et l'engagement des salariés en les informant sur les projets, les résultats, les perspectives d'évolution, etc. ;
- Assurer la transparence et la crédibilité de l'entreprise en communiquant de manière régulière sur ses activités et ses résultats.

Exemple : pour améliorer la communication interne, l'entreprise peut organiser des réunions régulières entre les différents services, mettre en place un intranet ou un réseau social d'entreprise pour faciliter les échanges, ou encore créer des espaces de travail collaboratifs.

2. La gestion des conflits et des relations sociales :

Introduction :

Les conflits peuvent survenir dans tout environnement de travail, qu'il s'agisse de conflits entre collègues, entre un employé et un supérieur hiérarchique ou entre un employé et un client.

Les relations sociales peuvent également avoir un impact significatif sur l'efficacité et la productivité des employés.

L'importance d'un bon environnement de travail :

La création d'un environnement de travail positif et collaboratif peut améliorer la satisfaction et l'engagement des employés, ce qui peut avoir des répercussions positives sur les résultats de l'entreprise.

Exemple : Une entreprise peut mettre en place une politique de communication transparente et régulière pour assurer que les employés sont informés des décisions importantes et se sentent valorisés.

3. La communication interne et externe :

La différence entre la communication interne et externe :

La communication peut être interne, c'est-à-dire entre les différents membres de l'entreprise, ou externe, c'est-à-dire avec les parties prenantes extérieures telles que les clients, les fournisseurs, les investisseurs ou les médias.

Exemples de communications :

Type de communication	Objectifs	Exemple
Communication interne	Favoriser la cohésion et la collaboration entre les employés, informer sur les décisions et les évolutions de l'entreprise	Réunions d'équipe, newsletter interne, intranet, tableau d'affichage
Communication externe	Améliorer l'image de l'entreprise, informer les clients et les partenaires sur les produits, les services et les événements de l'entreprise	Site internet, réseaux sociaux, communiqués de presse, publicités, événements sponsorisés

4. La gestion de la diversité :**Introduction :**

La gestion de la diversité consiste à valoriser les différences et les spécificités de chaque individu au sein de l'organisation, qu'il s'agisse :

- De l'âge ;
- Du sexe ;
- De l'origine ethnique ou culturelle ;
- Du handicap ;
- De la religion ;
- De l'orientation sexuelle.

Comment bien gérer la diversité au sein d'une entreprise ?

Pour mettre en place une gestion de la diversité efficace, il faut sensibiliser les employés et les managers à la question, de mettre en place des politiques de recrutement et de promotion non discriminatoires, de favoriser l'inclusion et le dialogue interculturel, et de veiller à la représentativité de la diversité au sein de l'entreprise.