

73 Fiches de Révision

# BTS GPME

Gestion de la PME

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,6/5** selon l'Avis des Étudiants



# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Julien Lebreton** 🙋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir en choisissant [www.btsgpme.fr](http://www.btsgpme.fr).

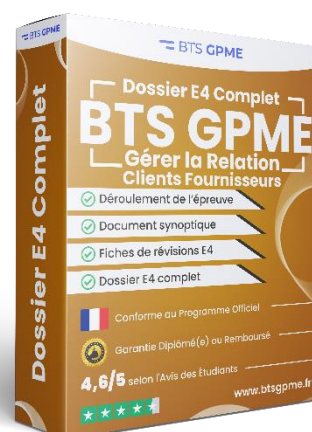
Si tu lis ces quelques lignes, saches que tu as déjà fait le choix de la **réussite**.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BTS GPME** avec une moyenne de **16.37/20** grâce à ces **fiches de révisions**.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Étant donné la spécificité de l'examen de la **matière E4** "Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME", Myriam et moi avons décidé de créer une **formation vidéo ultra-complète** pour t'assurer au moins 16/20 à l'examen.

En effet, cette épreuve est la plus importante de l'examen. Elle est au coefficient de 6 et influe pour 25 % de la note finale.



C'est d'ailleurs une matière à double tranchant car si tu maîtrises la **méthodologie** et que ton **document synoptique** a été rédigé d'une certaine manière, 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 - Déroulement de l'épreuve** : 14 minutes de vidéo pour t'expliquer comment l'épreuve va se dérouler et te donner différentes astuces ;
2. **Vidéo 2 - Remplir ses fiches** : 10 minutes de vidéo pour te présenter la méthodologie à adopter pour remplir tes fiches de GRCF et obtenir la meilleure note ;

3. **Vidéo 3 - Document synoptique** : Courte vidéo pour t'expliquer comment remplir ton document synoptique et différents conseils pour plaire au jury ;
4. **Fichier PDF - 10 Fiches de Révision** : E-Book de 10 Fiches de Révision spécialement conçues pour le Dossier E4 ;
1. **Bonus - Exemple de Dossier E4 Complet** : Dossier E4 ayant reçu une note de 18/20 et retour d'expérience 🚀

Découvrir le Dossier E4

# Table des matières

<b>E1 : Culture générale et expression</b> .....	4
<b>Chapitre 1</b> : Synthèse de documents.....	4
<b>Chapitre 2</b> : Écriture personnelle .....	9
<b>E2 : Langue vivante étrangère</b> .....	12
<b>Chapitre 1</b> : Compréhension de l'écrit .....	14
<b>Chapitre 2</b> : Expression écrite .....	15
<b>Chapitre 3</b> : Comment organiser ses pensées ?.....	16
<b>Chapitre 4</b> : Les expressions dans un débat .....	18
<b>Chapitre 5</b> : Les pronoms relatifs .....	20
<b>Chapitre 6</b> : Les verbes irréguliers .....	22
<b>E3 : Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)</b> .....	27
<b>Chapitre 1</b> : L'intégration de l'entreprise dans son environnement.....	27
<b>Chapitre 2</b> : La régulation de l'activité économique .....	34
<b>Chapitre 3</b> : L'organisation de l'activité de l'entreprise .....	37
<b>Chapitre 4</b> : L'impact du numérique sur la vie des entreprises .....	44
<b>Chapitre 5</b> : Les mutations du travail.....	47
<b>Chapitre 6</b> : Les choix stratégiques des entreprises.....	49
<b>E4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME</b> .....	52
<b>Accès au dossier E4</b> .....	54
<b>E5 : Participer à la gestion des risques de la PME</b> .....	53
<b>Chapitre 1</b> : Veilles et démarches d'entreprises.....	55
<b>Chapitre 2</b> : Différents types de risques et de protection.....	57
<b>Chapitre 3</b> : Formalités, déclarations et gestion des absences.....	60
<b>Chapitre 4</b> : Recrutement, intégrations, formations des salariés et travail collaboratif .....	62
<b>E6 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME</b> .....	65
<b>Chapitre 1</b> : Les systèmes informatiques.....	66
<b>Chapitre 2</b> : Augmentation de l'efficacité au travail .....	68
<b>Chapitre 3</b> : Stratégies utilisées par les entreprises .....	70
<b>Chapitre 4</b> : Les différents types de communication .....	72
<b>Chapitre 5</b> : Les indicateurs de performance et de gestion financière .....	73

# E1 : Culture générale et expression

## Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 4, la culture générale et expression se déroulera par écrit sur une durée de 4 heures.

L'épreuve est notée sur 60 points (ramenés sur 20 points) :

- 40 points pour la synthèse de documents ;
- 20 points pour l'écriture personnelle.

## Conseil :

L'épreuve de culture générale et expression 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-en pour vous entraîner.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Synthèse de documents.....	5
1. Réaliser une synthèse de documents.....	5
2. Synthèse de documents - Faire une introduction attirante .....	6
3. Synthèse de documents - Réussir son développement.....	7
4. Synthèse de documents - Réussir sa conclusion .....	8
<b>Chapitre 2 :</b> Écriture personnelle .....	9
1. Réaliser une écriture personnelle .....	9
2. Écriture personnelle – Analyser son sujet.....	9
3. Écriture personnelle – Introduction .....	10
4. Écriture personnelle – Chercher des exemples .....	10
5. Écriture personnelle – Donner son point de vue .....	11
6. Écriture personnelle – Conclusion .....	11

# 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 de votre texte : Sautez une 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 : N'omettez pas 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 – Faire 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 en 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 autorisé.
- 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 "QQOCCP" pour analyser son sujet :

Utilisation de la méthode "QQOCCP" 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 QQOCCP :

- Qui ?
  - Les citoyens vivant 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 "scop" et de faire diffuser des informations trop vite.
- Quoi ?
  - Une accélération de la production permettant de faciliter les changes 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 expresse 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 : Langue vivante étrangère

### Présentation de l'épreuve :

L'anglais est une matière au coefficient de 2 et se déroule en 3 grandes phases :

- Écoute et préparation (20 minutes) ;
- Oral (5 minutes) ;
- Entretien (15 minutes)

L'épreuve est notée sur 20 points :

- 6 points pour écoute et préparation (présentation du document) ;
- 6 points pour l'oral (entretien avec l'examineur) ;
- 8 points pour l'entretien (capacité à s'exprimer de manière fluide et compréhensive et richesse du vocabulaire anglais).

### Conseil :

Étant donné que cet audio aura un rapport avec les matières du BTS GPME (tel que l'environnement économique, la vie d'entreprise, etc.), vous devez avoir appris tout le vocabulaire en rapport avec ces sujets.

Pour cela, réécrivez tout le vocabulaire des audios des années précédentes et apprenez-le par cœur. De plus, cela entraînera votre oreille à l'anglais et à la compréhension du vocabulaire relatif à l'oral.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension de l'écrit .....	14
1. Définitions de la compréhension de l'écrit .....	14
2. Règles à respecter .....	14
<b>Chapitre 2 :</b> Expression écrite .....	15
1. Rédaction du mail .....	15
<b>Chapitre 3 :</b> Comment organiser ses pensées ? .....	16
1. Introduction .....	16
2. Connecteurs logiques .....	16
<b>Chapitre 4 :</b> Les expressions dans un débat .....	18
1. Utilité des expressions .....	18
2. L'introduction à une idée .....	18
<b>Chapitre 5 :</b> Les pronoms relatifs .....	20
1. Les pronoms relatifs .....	20
2. Quelques particularités des pronoms .....	20
<b>Chapitre 6 :</b> Les verbes irréguliers .....	22

3.	Liste des verbes irréguliers.....	22
----	-----------------------------------	----

# 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 writiting to enquire about..."
- Pour conclure : "Thank you for patience and cooperation. If you have any question 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 plusieurs
Added to that	Ajouté à cela

#### Donner des exemples :

<b>Expression anglaise</b>	<b>Expression française</b>
For example	Par exemple
Such as	Tel que
Like	Comme

**Généraliser :**

<b>Expression anglaise</b>	<b>Expression française</b>
All told	En tout
About	À propos

**Expliquer une cause :**

<b>Expression anglaise</b>	<b>Expression française</b>
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 :**

<b>Expression anglaise</b>	<b>Expression française</b>
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 which is here 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 / presentir
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	blessé
keep	kept	kept	garder
kneel	knelt / knelled	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	semmer
speak	spoke	spoken	parler
speed	ped	ped	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	enfonce
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

## E3 : Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)

### Présentation de l'épreuve :

CEJM (Culture Économique, Juridique et Managériale) est une matière phare du BTS GPME car son coefficient de 6 et influe 25 % 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.

Vous devrez 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. Votre 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, vous devez impérativement maîtriser les différents concepts de cette matière.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> L'intégration de l'entreprise dans son environnement.....	27
1. Les agents économiques, leurs rôles et leurs échanges.....	29
2. Le fonctionnement et le rôle du marché.....	29
3. La concurrence, la coopération et la barrière à l'entrée du marché .....	30
4. L'asymétrie d'information.....	30
5. Les externalités négatives et positives .....	30
6. Les principes généraux en matière contractuelle .....	31
7. La formation du contrat .....	31
8. La négociation des contrats .....	31
9. Les clauses contractuelles .....	32
10. Les finalités de l'entreprise .....	32
11. Les parties prenantes.....	32
12. Logique entrepreneuriale et managériale.....	33
13. Les indicateurs de performance.....	33
<b>Chapitre 2 :</b> La régulation de l'activité économique .....	34
1. Le rôle de l'état.....	34
2. La croissance économique .....	34
3. Les politiques conjoncturelles et structurelles .....	34

4.	Le droit de la concurrence .....	35
5.	Le droit de la propriété industrielle .....	35
6.	Le rôle de l'innovation.....	36
<b>Chapitre 3 : L'organisation de l'activité de l'entreprise .....</b>		<b>37</b>
1.	Les facteurs de production.....	37
2.	Les gains de productivité et les coûts de production .....	37
3.	La chaîne de valeur .....	37
4.	Le choix de la structure juridique pour l'entreprise.....	38
5.	La responsabilité de l'entreprise face aux risques juridiques .....	38
6.	Les ressources tangibles et intangibles.....	38
7.	Les ressources tangibles et intangibles.....	39
8.	Les différents styles de management.....	39
9.	Les différents processus de l'entreprise .....	40
10.	La distinction "cycle d'exploitation" et "cycle d'investissement" .....	40
11.	Le bilan fonctionnel de l'entreprise .....	41
12.	Le compte de résultat de l'entreprise .....	41
13.	Les différents modes de financement de l'entreprise et son équilibre financier ...	42
<b>Chapitre 4 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises .....</b>		<b>44</b>
1.	Place de marché et relations d'échange .....	44
2.	Les différents modèles économiques .....	44
3.	Le rôle de la CNIL .....	44
4.	La protection des actifs immatériels.....	45
5.	Le contrat de vente électronique.....	45
<b>Chapitre 5 : Les mutations du travail.....</b>		<b>47</b>
1.	La politique de l'emploi .....	47
2.	Les sources du droit du travail imposées et négociées .....	47
3.	Les contrats de travail et la protection du salarié .....	47
4.	Les facteurs de motivation au travail.....	48
<b>Chapitre 6 : Les choix stratégiques des entreprises.....</b>		<b>49</b>
1.	Le diagnostic interne et externe.....	49
2.	La démarche stratégique .....	49
3.	Le diagnostic interne et externe.....	49

# Chapitre 1 : 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.

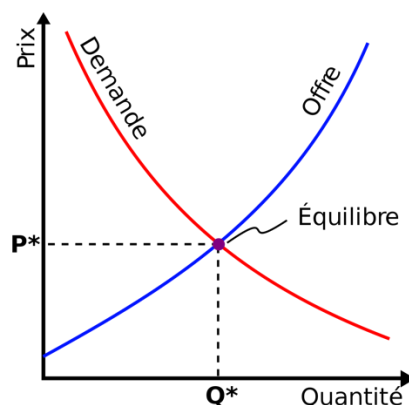
### Les échanges opérés entre les différents agents économiques :

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 sociale
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 2 : 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.	

<b>Politique de rigueur</b>	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
<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille technologique</li><li>• Favorisation de l'intrapreneuriat</li><li>• Mise en œuvre d'une démarche qualité, recherche et développement (innovation protégée par le secret et le brevet)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obtenir une licence d'exploitation sur un brevet</li><li>• Racheter des brevets à une entreprise</li><li>• Développer des partenariats technologiques</li></ul>

## Chapitre 3 : 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 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
<b>Manifestation</b>	Atteinte à l'intérêt général	Atteinte à un intérêt privé
<b>Fondement</b>	Réalisation intentionnelle d'une infraction	Faute volontaire ou involontaire
<b>Type de sanction</b>	Amende et/ou peine d'emprisonnement	Domages et intérêts
<b>Objectif de la sanction</b>	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
---------	----------

<p><b>Charges d'exploitation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût d'achat des marchandises vendues</li> <li>• Charges externes (fournitures, loyers, etc.)</li> <li>• Salaires et charges sociales</li> <li>• Impôts et taxes</li> </ul>	<p><b>Produits d'exploitation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vente de marchandises</li> <li>• Production vendue, stockée ou immobilisée</li> <li>• Reprise sur amortissements et provisions</li> <li>• Autres produits</li> </ul>
<p><b>Charges financières :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotations aux amortissements et provisions</li> <li>• Intérêts d'emprunts et charges assimilées</li> </ul>	<p><b>Produits financiers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intérêts sur placement</li> <li>• Reprises sur provisions</li> </ul>
<p><b>Charges exceptionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur opération de gestion ou en capital</li> </ul>	<p><b>Produits exceptionnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur opération de gestion ou en capital</li> </ul>
<p>Si la différence entre les produits et les charges est positive, l'entreprise dégage des bénéfices.</p>	<p>Si la différence entre les produits et les charges est négative, l'entreprise est déficitaire.</p>

### Les principaux Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) :

- Valeur Ajoutée (VA) :

Marge commerciale + Production de l'exercice – Consommation de l'exercice en provenance de tiers

- Excédent Brut d'Exploitation (EBE) :

Valeur Ajoutée de l'entreprise + Subventions d'exploitations – Impôts et taxes – Charges de personnel

- Résultat d'exploitation :

Produits d'exploitation – Charges d'exploitation

- Capacité d'AutoFinancement (CAF) :

Produits encaissables – 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 fond 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 4 : 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 5 : 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 6 : 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) :

<b>Interne</b>	Forces	Faiblesses
<b>Externe</b>	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
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurisation des approvisionnements</li><li>• Diminution des coûts</li><li>• Satisfaction du consommateur sur le long-terme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moins de flexibilité</li><li>• Santé financière fragile suite aux lourds investissements</li></ul>

### **Stratégie d'externalisation :**

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

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"><li>• Permet de se spécialiser sur son cœur de métier</li><li>• Plus de flexibilité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coûts de transaction</li><li>• Difficultés à contrôler tous les prestataires</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immobilisation de moins de capitaux</li> <li>• Règles juridiques plus avantageuses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éventuelle perte de qualité</li> </ul>
--	---

#### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Économies</li> <li>• Diversification des sources de financement</li> <li>• Avantages fiscaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination</li> <li>• Mauvaise connaissance des risques politique, sociaux et fiscaux.</li> </ul>

## E4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME

### Présentation de l'épreuve :

Cette matière est redoutablement importante en BTS GPME. Son coefficient est de 6 et l'épreuve ne dure qu'une trentaine de minutes car l'examen se prépare durant toute l'année scolaire au travers des situations professionnelles et des stages du candidat.

L'épreuve est notée sur 20 points, dont 14 points pour le document synoptique et les fiches d'analyse de situations professionnelles et 6 points pour l'oral avec l'examinateur. Cette partie comporte, entre autres, une simulation entre le candidat et l'examinateur.

### Conseil :


Bien travailler le document synoptique durant vos expériences professionnelles, apprendre la méthodologie et les astuces qui vous permettront d'obtenir des points facilement.

La note finale influe à hauteur de 25 % de la moyenne de l'examen, il est capital pour vous d'obtenir le plus de points possibles car ils sont faciles à prendre.

## 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.btsgpme.fr/dossier-e4](http://www.btsgpme.fr/dossier-e4).

### Contenu du Dossier E4 :

5. **Vidéo 1 - Déroulement de l'épreuve** : 14 minutes de vidéo pour t'expliquer comment l'épreuve va se dérouler et te donner différentes astuces ;
6. **Vidéo 2 - Remplir ses fiches** : 10 minutes de vidéo pour te présenter la méthodologie à adopter pour remplir tes fiches de GRCF et obtenir la meilleure note ;
7. **Vidéo 3 - Document synoptique** : Courte vidéo pour t'expliquer comment remplir ton document synoptique et différents conseils pour plaire au jury ;
8. **Fichier PDF - 10 Fiches de Révision** : E-Book de 10 Fiches de Révision spécialement conçues pour le Dossier E4 ;
9. **Bonus - Exemple de Dossier E4 Complet** : Dossier E4 ayant reçu une note de 18/20 et retour d'expérience 

Découvrir le Dossier E4

## E5 : Participer à la gestion des risques de la PME

### Présentation de l'épreuve :

La matière "participation à la gestion des risques de la PME, gérer le personnel et contribuer à la GRH" sera évaluée au coefficient de 4 pour l'examen. Pour cette épreuve, il n'est pas question d'apprendre tout par cœur, mais plutôt de savoir élaborer un dossier sur-mesure, de se préparer à l'oral final et de réaliser une veille.

Ce dossier prend en compte les risques de l'entreprise dans laquelle vous avez effectué votre second stage ou votre alternance, et notamment les risques financiers et les risques liés à la protection du personnel et des données.

De plus, cette épreuve dure 30 minutes est divisée en 2 parties :

- **Première partie :** Présentation du dossier réalisé par le candidat (5 minutes) ;
- **Seconde partie :** Entretien oral portant sur le dossier réalisé par le candidat (25 minutes).

Le dossier sera composé de 12 pages maximums et comporte :

- La présentation d'une analyse managériale de la PME ;
- Une évaluation globale de l'ensemble des risques de la PME et des moyens déployés pour les gérer ;
- Une évaluation de la démarche qualité mise en œuvre par la PME ;
- Une présentation de la conduite du projet ainsi qu'une veille ;
- Une attestation de stage.

Enfin, l'épreuve est notée sur 20 points en fonction du dossier que vous aurez préparé à l'avance et de votre préparation à l'oral.

### Conseil :

Travaille bien ton dossier et entraîne-toi à l'oral afin d'être précis et concis le jour de l'examen. De plus, tu devras maîtriser les différents points à connaître dans cette matière.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Veilles et démarches d'entreprises.....	55
1. Veille informationnelle et droits de propriété intellectuelle.....	55
2. Démarche de projet.....	55
3. Démarche de gestion des risques .....	56
<b>Chapitre 2 :</b> Différents types de risques et de protection.....	57
1. Protection des salariés.....	57
2. Protection des biens et des personnes.....	57
3. Gestion des risques environnementaux.....	58

4.	Sécurité informatique .....	58
5.	Normes et certifications.....	59
<b>Chapitre 3 : Formalités, déclarations et gestion des absences.....</b>		<b>60</b>
1.	Formalités d'embauche et de départ du salarié.....	60
2.	Gestion des absences et des congés .....	60
3.	Déclarations sociales.....	60
<b>Chapitre 4 : Recrutement, intégrations, formations des salariés et travail collaboratif .....</b>		<b>62</b>
1.	Recrutement .....	62
2.	Intégration des nouveaux membres.....	62
3.	Formation des salariés.....	63
4.	Formation des salariés.....	63
5.	Travail collaboratif & coopératif .....	64

# Chapitre 1 : Veilles et démarches d'entreprises

## 1. Veille informationnelle et droits de propriété intellectuelle :

### À quoi sert une veille ?

- Déterminer l'objectif de la veille et de son sujet
- Rechercher et recueillir l'information
- Analyser et synthétiser les informations

### Méthodes de veille sur Internet :

- Méthode push : Cette méthode permet d'apporter à l'utilisateur l'information en fonction de critères choisis, et ce, de manière automatique par le biais de l'envoi d'un email ou d'une notification push par exemple.
- Méthode pull : L'utilisateur doit se rendre manuellement sur le site pour en tirer les informations les plus récentes dans un domaine en particulier.

### Définition :

- Syndication de contenu : Pratique consistant à mettre à la disposition d'abonnés un contenu qu'ils peuvent réutiliser pour leur propre site web.
- Flux RSS : Flux d'information dans un format spécifique (flux RSS) utilisé en syndication de contenu.
- Curation : Méthode consistant à collecter des informations sur un thème donné et à les présenter sous forme d'une agrégation de contenus.

### Organismes de protection :

- L'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle)
- L'OEB (office Européen des Brevets)

## 2. Démarche de projet :

### Étape 1 - L'émergence du projet (Pourquoi ?) :

- Identifier les besoins
- Formaliser la demande

### Étape 2 - La faisabilité du projet (De quoi s'agit-il ? Quoi ? Qui ?) :

- Analyser et formuler le projet
- Étudier la faisabilité du projet
- Analyse fonctionnelle

### Étape 3 - La conception du projet (Comment ? Avec qui ?) :

- Dimensionner le projet de manière temporelle, financière, technique et au niveau des ressources humaines.

### Étape 4 - La réalisation du projet (Pilotage et gestion des aléas) :



- Conduire/piloter le projet
- Suivre l'état d'avancement
- Éviter les dérives
- Recadrer le projet en cours d'élaboration

**Étape 5 – La clôture du projet (Bilan) :**

- Faire le bilan et évaluer le projet
- Répertorier l'expérience développée dans le cadre du projet

**3. Démarche de gestion des risques :**

**Méthodologie de la gestion des risques :**

- Identifier le/les risques et rechercher les origines
- Évaluer et prioriser les tâches
- Mettre en place des actions/solutions correctives
- Suivre et contrôler : retours d'expérience et mesures de contrôle

## Chapitre 2 : Différents types de risques et de protection

### 1. Protection des salariés :

#### Lexique :

- Danger : source potentielle de dommage, de préjudice ou d'effet nocif à l'égard d'une personne.
- Risque : probabilité qu'une personne subisse un préjudice ou un effet nocif pour sa santé en cas d'exposition à un danger.

#### Documents présentant l'évaluation des risques :

- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)
- Liste des postes de travail à risques
- Compte professionnel de prévention
- Règles de sécurité sur les lieux de travail

### 2. Protection des biens et des personnes :

#### Risques concernant les biens de l'entreprise :

Les biens constituent la partie la plus importante de l'entreprise. Ils sont exposés à différents types de risques :

- Incendie
- Explosion
- Tempête
- Dégâts des eaux
- Bris
- Vols

#### Différentes responsabilités de l'entreprise couvertes par le contrat d'assurance "multirisque professionnelle" :

- Occupation des locaux
- Exploitation
- Après travaux
- Après livraison

#### Risques concernant les personnes :

- Santé des salariés : Couverture complémentaire obligatoire si le salarié n'en possède pas.
- Retraire : Paiement des cotisations sociales.
- Prévoyance : Contrats collectifs complémentaires ayant pour objectif de compléter les prestations de services par les organismes sociaux obligatoires.
- Licenciement : assurance collective et indemnités de licenciement ayant pour rôle de prévoir le versement des indemnités légales dues aux salariés.
- Protection sociale du chef d'entreprise : Contrat d'assurance-vie, de maladie et d'accidents.

### 3. Gestion des risques environnementaux :

#### Typologie des risques environnementaux :

- Risques technologiques et transports de matières dangereuses
- Pollution et qualité de l'environnement
- Gestion des produits chimiques

#### Système de Management Environnemental (SME) :

Le SME est défini comme une composante du système de management global. En d'autres termes, c'est un mode d'organisation interne permettant de structurer une démarche d'amélioration des résultats d'une entité vis-à-vis de l'environnement.

#### Déchets et rejets :

- Déchets inertes : Déchets stables.
- Déchets banals : Déchets des entreprises ni inertes, ni dangereux.
- Déchets dangereux : Déchets impliquant le plus de risques vis-à-vis de l'environnement.

#### Enjeux de la gestion de la consommation d'énergie :

- Enjeux environnementaux : Intégration des énergies renouvelables dans les évolutions futures des procédés, réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et de CO<sub>2</sub>.
- Enjeux économiques : Possibilité de faire des économies grâce à des gains sur les consommations d'énergie, amélioration des performances des processus par la recherche de réduction des coûts.
- Enjeux sociaux : Mise à jour des connaissances internes en matière de consommation d'énergie des procédés, de la cohésion des salariés et de l'amélioration des conditions de travail (notamment au niveau de l'éclairage et du chauffage).
- Enjeux d'image : Amélioration de l'image interne et externe de l'entreprise.

### 4. Sécurité informatique :

#### Menaces sur le système informatique :

- Accidents : Événements naturels (incendie, inondation, etc.), problèmes techniques électriques, panne de matériel, etc.
- Erreurs d'utilisation : Erreur de saisie, mauvaise application ou de conception ou erreur lors de l'exploitation des systèmes.
- Malveillance : Vol, fraude, sabotage physique, piratage, etc.

#### Mesures de protection :

- Sécurité physique : Protection des variations de tension électrique à l'aide d'un onduleur, protection des accès aux locaux, protection de l'environnement, etc.
- Sécurité matérielle et logiciel : Système d'authentification d'utilisateurs, pare-feu, suite de sécurité, utilisation de réseaux privés virtuels (VPN), filtre anti-spam, etc.

- Comportement des utilisateurs : Veiller à ne pas se faire voler son portable ou sa clé USB, effectuer des sauvegardes régulières, ne pas cliquer sur des liens inconnus, etc.
- Politique de sauvegarde : Cette politique consiste à définir le type de données à sauvegarder, la fréquence des sauvegardes, la méthode de sauvegarde, les supports de sauvegarde, etc.
- Le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

## 5. Normes et certifications :

### Qu'est-ce qu'une norme ?

Une norme contient un ensemble de spécifications relatives à un produit, un service, une méthode ou une personne. Elle permet de définir des règles et des références techniques.

### 5 types de certification :

- Certification de produit
- Certification de service
- Certification de système
- Certification de compétences
- Certification de conformité à la réglementation

### Atouts de la certification pour l'entreprise :

- Gains de parts de marché
- Amélioration de l'efficacité et de la qualité de l'entreprise

### Limites de la certification pour l'entreprise :

- Lourdes démarches administratives
- Coûts élevés

## Chapitre 3 : Formalités, déclarations et gestion des absences

### 1. Formalités d'embauche et de départ du salarié :

#### Formalités liées à l'embauche du salarié :

- Effectuer une déclaration préalable à l'embauche (DPAE)
- Informer le salarié
- Tenir à jour le registre unique du personnel
- Organiser la visite d'information et de prévention médicale

#### Formalités liées au départ du salarié :

- Certificat de travail
- Reçu pour solde de tout compte
- Attestation Pôle emploi

### 2. Gestion des absences et des congés :

#### Droits et durée légale de travail :

La durée légale de travail est de 35 heures par semaine. De plus, le salarié a droit à 2,5 jours de congés par mois.

#### Enjeux de la maîtrise des absences :

- Les absences ont des effets négatifs sur les plans humains et organisationnels.
- Maîtriser l'absentéisme répond à la fois à un enjeu de santé et à un enjeu d'employabilité pour les salariés, mais également à un enjeu de performance pour l'entreprise.

### 3. Déclarations sociales :

#### Qu'est-ce que l'URSSAF ?

L'Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF) est un organisme privé chargé d'une mission de service public relevant du régime général de la sécurité sociale.

#### Déclarations sociales :

- Déclaration sociale nominative : Ce type de déclaration permet de déclarer les salaires versés et de payer les cotisations et contributions sociales aux organismes de recouvrement.
- Taxe sur les salaires : Cette taxe est calculée sur les rémunérations versées au cours de l'année par l'application d'un barème progressif.
- Contribution à la formation professionnelle continue : Cette contribution concerne l'obligation de financer les actions de formation continue du personnel de l'entreprise et des demandeurs d'emploi.
- Déclaration d'Accident du Travail (DAT) : La DAT permet de déclarer à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) l'accident de travail ou de trajet d'un salarié.



## Chapitre 4 : Recrutement, intégrations, formations des salariés et travail collaboratif

### 1. Recrutement :

#### Les étapes du recrutement :

- Étapes préalables au recrutement
  - Définir les besoins
  - Dresser le profil du candidat
  - Choisir soit un candidat interne, soit un candidat externe à l'entreprise
- Choix du candidat
  - Identifier les sources de recrutement
  - Mettre en place les moyens de recrutement
  - Sélectionner le candidat
- Embauche du salarié
  - Formaliser la décision : Type de contrat, date d'embauche, etc.
  - Intégrer le nouveau embauché

#### Sources de recrutement :

- Proposition interne
- Candidatures externes

#### Sélection des candidats :

- Tri des CV à partir des critères de tri.
- Évaluation des candidats présélectionnés au travers d'un entretien individuel ou collectif auxquels s'ajoutent des possibilités de tests de capacités professionnelles.

### 2. Intégration des nouveaux membres :

#### Différents enjeux d'intégration :

- Enjeux économiques : Le coût de recrutement peut aller jusqu'à 100 000 €. Il est donc crucial de réussir l'intégration du salarié.
- Enjeux de ressources humaines : Cet enjeu concerne l'intégration permettant de fédérer et de mobiliser le personnel autour des valeurs de l'entreprise, de favoriser l'ouverture des salariés de l'entreprise et de fidéliser les collaborateurs nouvellement embauchés.
- Réputation de l'entreprise : Soigner son image d'employeur et communiquer sur l'intégration est très important pour les employeurs souhaitant attirer de nouveaux collaborateurs.

#### Outils d'aide à l'intégration :

- Livret d'accueil : Ce livret contient tous les éléments d'orientation utiles pour un nouveau collaborateur.
- Rapport d'étonnement : Ce rapport facilite l'intégration en poussant à l'interroger sur l'entreprise et sur son fonctionnement.

- Journée ou séminaire d'intégration : Cela permet de réunir tous les nouveaux arrivants et ainsi de renforcer la cohésion, l'esprit d'équipe et la culture d'entreprise.
- Carnet de route : Livret de suivi de l'intégration de la nouvelle recrue.
- Parrain (ou tuteur) : Ce dernier a pour rôle d'accompagner le nouvel entrant pendant toute la période d'intégration.
- Entretiens de suivi : Enfin, les entretiens de suivi visent à faire le point régulièrement avec le nouvel arrivant.

### 3. Formation des salariés :

#### Différentes formations accessibles au salarié :

- Bilan de compétences : Ce bilan permet au salarié d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles.
- Périodes de professionnalisation : Ces périodes ont pour objectif de favoriser le maintien dans l'emploi de salariés en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) sous certaines conditions.
- Congé individuel de formation (CIF) : Le CIF est le droit de s'absenter de son poste de travail pour suivre une formation de son choix.
- Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) : La VAE permet d'obtenir un diplôme, un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification.
- Compte Personnel de Formation (CPF) : Enfin, le CPF permet à toutes personnes actives d'acquérir des droits à la formation mobilisable tout au long de sa vie professionnelle.

#### Obligations pour l'employeur :

- Obligation de formation et d'entretien
- Obligation de consultation
- Obligation financière (salaire)

#### Qu'est-ce que le plan de formation ?

Le plan de formation représente l'ensemble des actions de formation définies dans le cadre de la politique de gestion du personnel de l'entreprise.

### 4. Formation des salariés :

#### Déterminer les besoins de formation du salarié :

- Identifier ses besoins de formations
- Accompagner le salarié dans ses perspectives d'évolutions professionnelles

#### Entretien annuel d'évaluation :

Cette évaluation se déroule entre le salarié et son supérieur hiérarchique afin de faire un bilan du travail accompli et de faire le point sur la réalisation des objectifs.

#### Auto-évaluation du personnel :



L'auto-évaluation du personnel est une méthode peu utilisée, mais bénéfique pour l'entreprise comme pour le salarié. L'auto-évaluation peut être proposée seule ou en complément d'une évaluation annuelle du personnel.

### **Évaluation à 360° :**

Ce type d'évaluation consiste à inviter les salariés à évaluer leurs collègues et leurs supérieurs hiérarchiques.

## **5. Travail collaboratif & coopératif :**

### **Qu'est-ce que la collaboration ?**

La collaboration représente le fait que tous les collaborateurs travaillent en synergie à chaque étape du projet. Il est donc impossible, une fois le travail réalisé, d'identifier le travail fourni par chacun.

### **Qu'est-ce que la coopération ?**

La coopération consiste à répartir de façon claire le travail entre chaque collaborateur. Par la suite, les travaux individuels sont assemblés et forment le travail final.

### **Fonctions des outils collaboratifs :**

- Fonction de communication
- Fonction de coordination
- Fonction de production

### **Outils du travail collaboratif/coopératif :**

<b>Distance temporelle/Distance spatiale</b>	<b>Lieux similaires</b>	<b>Endroit différents</b>
<b>Synchrone</b>	Intranet/Plateforme, partage d'applications, etc.	Courrier forum, workflow, agenda partagé, etc.
<b>Asynchrone</b>	Réunion en face-à-face, vidéo projecteur, tableau blanc, etc.	Réunion virtuelle, visioconférence, chat, partage d'applications, etc.

## E6 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

### Présentation de l'épreuve :

"Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME" est une matière majeure du BTS GPME. En effet, son coefficient est de 6 et influe 25 % de la note de l'examen. De plus, l'épreuve se déroule sous forme d'une étude de cas sous forme écrite de 4h30.

Cette étude de cas porte sur une situation d'organisation et de gestion d'une PME d'un cas réel. Pour ce faire, vous aurez à disposition des documents ayant 2 rôles :

- Situer le contexte professionnel ;
- Détenir les informations permettant de réaliser les missions demandées.

### Conseil :

Veuillez à bien maîtriser les différentes formules et définitions afin que vous puissiez vous en appuyer pour rédiger votre étude de cas.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Les systèmes informatiques.....	66
1. Le système d'information .....	66
2. Les bases de données .....	66
3. Les ressources informatiques.....	66
<b>Chapitre 2 :</b> Augmentation de l'efficacité au travail .....	68
1. La méthodologie de résolution d'un problème .....	68
2. L'amélioration du travail administratif .....	68
3. La gestion du temps .....	68
<b>Chapitre 3 :</b> Stratégies utilisées par les entreprises .....	70
1. Le marché de l'entreprise et la stratégie commerciale .....	70
2. Les techniques de fidélisation de la clientèle.....	71
<b>Chapitre 4 :</b> Les différents types de communication .....	72
1. La communication institutionnelle .....	72
2. La communication commerciale .....	72
<b>Chapitre 5 :</b> Les indicateurs de performance et de gestion financière .....	73
1. La performance .....	73
2. Le calcul et l'analyse des coûts et des résultats .....	73
3. Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort.....	74
4. La démarche budgétaire et le financement des investissements .....	74

# Chapitre 1 : Les systèmes informatiques

## 1. Le système d'information :

### **Le coût d'accès à l'information peut comprendre :**

- La charge salariale correspondant au temps de l'acquisition, de consultation et de traitement.
- Le coût de connexion à Internet et le coût d'accès au service pour une consultation en ligne payante.
- Le coût de l'information sous forme d'abonnement ou d'achat de revues, de livres, de CD-ROM, etc.

### **Constitution du système d'information :**

Le système d'information est constitué de l'ensemble des éléments humains, organisationnels et technologiques participant à la gestion, au stockage, au traitement et à la diffusion de l'information au sein de l'entreprise.

## 2. Les bases de données :

### **Utilité du Modèle Relationnel de Données (MRD) :**

Le Modèle Relationnel de Données (MRD) permet de représenter la structure d'une base de données au travers de :

- Une entité : Un individu ou un objet défini au sein du système d'information et caractérisé par des attributs.
- Un enregistrement : L'enregistrement contient des valeurs que prennent les attributs d'un des éléments de l'entité.
- Une relation : La relation rassemble des attributs qui décrivent une même entité.

### **La cohérence d'une base de données :**

- Les SGBD (Système de Gestion de Bases de Données) : Les SGBD sont conçus pour vérifier en permanence la cohérence des données.
- Les liens : Une liaison s'effectue entre la clé primaire d'une table et la clé étrangère d'une autre table.
- Les contraintes

### **La protection des données :**

- La collecte et le traitement des données personnelles d'une entreprise sont soumis au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).
- La CNIL a pour mission d'aider les entreprises à être conformes au RGPD.
- En cas de violation du RGPD, les entreprises s'exposent à une amende pouvant atteindre 4 % de leur chiffre d'affaires annuel ou 20 millions d'euros ainsi qu'à des poursuites pénales.

## 3. Les ressources informatiques :

**Qu'est-ce qu'un réseau informatique ?**

Un réseau informatique est un ensemble d'équipements informatiques reliés entre eux afin de permettre aux utilisateurs de communiquer, de partager des ressources et d'accéder à des services en ligne.

**Les principaux composants d'un ordinateur PC :**

- Carte mère : Son rôle est d'intégrer, de connecter tous les composants entre eux et de proposer des interfaces permettant de se connecter à des périphériques.
- Processeur : Le processeur est le moteur de l'ordinateur et se mesure en GHz.
- Le disque dur ou SSD : ce dernier permet de conserver les données dans l'ordinateur.
- Les cartes réseau : Elles permettent d'établir une communication avec les ressources du réseau.

## Chapitre 2 : Augmentation de l'efficacité au travail

### 1. La méthodologie de résolution d'un problème :

#### Recherche des causes :

Pour effectuer une recherche des causes d'un problème, nous pouvons employer la méthode QQOCCP (Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?). Cette méthode permet de définir et d'éclaircir le problème et d'en identifier les causes.

#### Recherche de solutions :

- Brainstorming : Il s'agit de produire un grand nombre d'idées sur un thème donné. Ce procédé à l'avantage de stimuler la créativité de chacun.
- Matrice multicritère : Cette matrice permet de choisir une solution en fonction de l'importance attribuée à différents critères.
- Matrice de comptabilité : Enfin, cette matrice a pour objectif de retenir un choix entre plusieurs solutions en fonction de critères définis à l'avance.

### 2. L'amélioration du travail administratif :

#### L'analyse des processus administratifs :

- Processus administratifs : Ce sont tous les processus fonctionnels ayant pour objectif de mettre à la disposition de l'entreprise toutes les informations nécessaires pour assurer son fonctionnement.
- Fiches de processus : Ces fiches permettent d'analyser un processus sous forme d'un tableau en répondant aux questions de la méthode du "QQOCCP".
- Diagramme des flux d'information : Ce diagramme représente les échanges de flux d'informations entre les acteurs participant à un processus.
- Diagramme événements-résultats : Enfin, ce diagramme montre la coordination des activités et des acteurs dans un processus.

#### Le tableau de répartition des tâches (TRT) :

Le tableau de répartition des tâches (TRT) est un outil permettant de visualiser la répartition des tâches entre les différentes personnes d'un service ou d'une entreprise tout en précisant la charge de travail de chacun.

### 3. La gestion du temps :

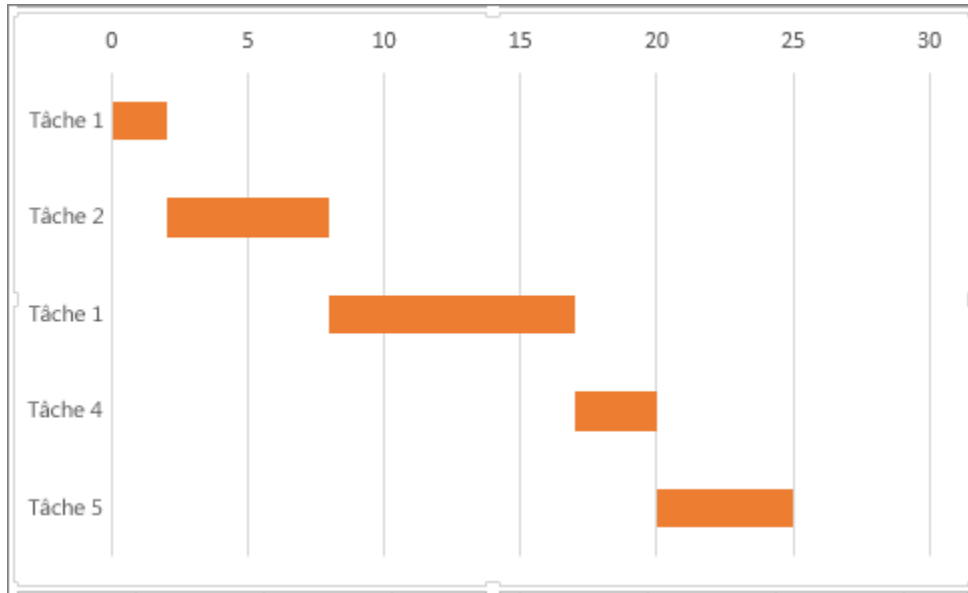
#### La méthode NERAC :

- Noter : Noter les activités, les tâches à réaliser, les délais à respecter et les objectifs.
- Estimer : Évaluer la durée nécessaire pour effectuer chaque tâche et s'astreindre à respecter les délais.
- Réserver : Réserver du temps disponible pour prendre en compte les imprévus.
- Arbitrer : Définir les priorités afin d'établir une hiérarchisation des tâches à réaliser en fonction de leur importance.

- Contrôler : Vérifier l'avancement des tâches en cours de réalisation et analyser les causes de retard éventuel.

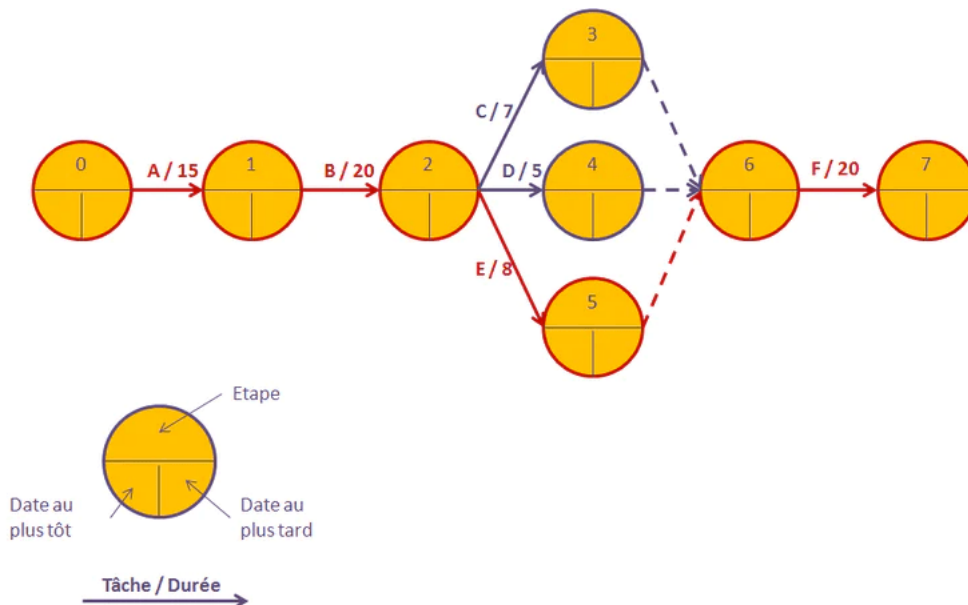
### Le diagramme de Gantt :

Le diagramme de Gantt est un outil destiné à planifier des projets, à visualiser leur avancement, à suivre le déroulement des étapes et à prévoir à l'avance les actions menées.



### Le réseau PERT :

Ce réseau permet de visualiser les différentes tâches à réaliser dans le cadre d'un projet en tenant compte des antériorités existantes entre certaines tâches.



## Chapitre 3 : Stratégies utilisées par les entreprises

### 1. Le marché de l'entreprise et la stratégie commerciale :

#### La typologie du marché :

- Marché principal : Ensemble de produits semblables au produit étudié.
- Marché de substitution (ou environnant) : Produit répondant aux mêmes besoins ou motivations.
- Marché générique : Marché principal + marché de substitution.
- Marché de produits associés : Produits dont la consommation est liée au produit principal.

#### Les ratios d'analyse du marché :

- Chiffre d'affaires :

Prix unitaire × Quantité vendue

- Part de marché (en volume) :

Quantité vendue par l'entreprise ÷ Quantité totale vendue sur le marché

- Part de marché (en valeur) :

Chiffre d'affaires de l'entreprise ÷ Chiffre d'affaires total du marché

#### Position concurrentielle :

- Le leader possède la part de marché la plus importante du marché.
- Le challenger se positionne juste derrière le chef de file et cherche à prendre sa place.
- Le suiveur détient une faible part de marché et ne fait que s'adapter aux évolutions du marché et réagit aux actions de ses concurrents.

#### Établissement de la stratégie commerciale :

- Segmentation : Elle permet de créer des segments ou des groupes de consommateurs homogènes selon des critères bien définis.
- Ciblage : L'entreprise évalue les différents segments du marché visé et sélectionne ceux paraissant les plus pertinents.
- Positionnement : Ensemble des actions permettant de donner à la marque ou à l'entreprise une position crédible au sein d'un marché.

#### Analyse commerciale externe :

- Le marché de l'entreprise
- L'environnement
- La zone de chalandise
- Les clients de l'entreprise

**Analyse commerciale interne :**

- Les produits et services de l'entreprise
- Les prix pratiqués
- Le réseau de distribution
- La force de vente
- La communication commerciale
- L'image de l'entreprise

**Plan de marketing (les "4P") :**

- Politique de produit
- Politique de prix
- Politique de distribution
- Politique de communication

**2. Les techniques de fidélisation de la clientèle :****Les méthodes d'évaluation de la satisfaction clientèle :**

- L'enquête de satisfaction
- L'analyse des réclamations

**Les moyens de fidélisation :**

- Cadeaux
- Utilisation des réseaux sociaux
- Programmes de fidélités
- Système de mailing personnalisé
- Parrainage



## Chapitre 4 : Les différents types de communication

### 1. La communication institutionnelle :

#### Objectifs de la communication institutionnelle :

- Favoriser les ventes par une meilleure image auprès des clients et prospects
- Convaincre et rassurer les partenaires, que ce soient les fournisseurs ou les distributeurs
- Favoriser la bienveillance des pouvoirs publics
- Faciliter l'apport en capital à l'aide des établissements financiers
- Informer et séduire, notamment les associations et les syndicats

#### Composantes de la communication institutionnelle :

- Relations publiques
- Communication événementielle
- Relations de presse

#### Supports de communication institutionnelle :

- Communiqués de presse : L'objectif est de communiquer sur un événement en particulier de faire parler de ce dernier.
- Dossier de presse : Son rôle est d'être utilisé à l'occasion d'un lancement de produit, d'un rachat d'entreprise, etc.

### 2. La communication commerciale :

#### Formes de la communication commerciale :

- Communication des médias : Ce type de communication correspond aux actions de communication publicitaires diffusées sur un média.
- Communication hors-média : Toutes les actions de communication ne passant pas par les médias.

#### Objectifs de la communication commerciale :

- Cognitif : Faire connaître le produit/service
- Conatif : Faire déclencher l'achat
- Affectif : Faire aimer le produit/service

#### Les 3 axes du plan de communication :

- Axe marketing
- Axe médias
- Axe créatif

## Chapitre 5 : Les indicateurs de performance et de gestion financière

### 1. La performance :

#### Les 2 types de performances :

- Performance interne : Performance ayant pour objectif d'évaluer le degré de réalisation des objectifs et d'en rechercher les causes.
- Performance externe : L'objectif est d'informer les partenaires externes (actionnaires, fournisseurs, clients, etc.).

#### Les indicateurs de la performance financière :

- Taux de rentabilité Net :

$$\text{Résultat net} \div \text{Chiffre d'affaires}$$

- Taux de Marge Commerciale (TMC) :

$$\text{Marge commerciale} \div \text{Chiffre d'affaires HT}$$

- Rentabilité des capitaux propres :

$$\text{Résultat net} \div \text{Capitaux propres}$$

#### Les indicateurs de performance organisationnelle :

Ces indicateurs concernent les ressources humaines de l'entreprise ainsi que sa rentabilité.

#### Les indicateurs de performance commerciale :

Enfin, les indicateurs de performance commerciale ont pour rôle de mesurer la performance des commerciaux, les revenus générés par chaque produit commercialisé, etc.

### 2. Le calcul et l'analyse des coûts et des résultats :

#### La méthode des coûts complets :

La méthode des coûts complets permet de calculer le coût de revient d'un produit fabriqué par l'entreprise en intégrant toutes les charges supportées par l'entreprise dans son cycle d'exploitation.

#### La méthode des coûts directs et variables :

Plus simple, cette méthode permet d'analyser l'exploitation à partir de la méthode des coûts variables. Cette méthode est également appelée "méthode des coûts directs".

#### Formules :

- Taux de Marge sur Coûts Variables (TMCV) :

$$\text{Marge sur coûts variables} \div \text{Chiffre d'affaires}$$

- Seuil de Rentabilité (SR) :

$$\text{Charges fixes} \div \text{TMCV}$$

### 3. Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort :

#### Calcul du Seuil de Rentabilité (SR) :

- Calcul du SR à partir de la Marge sur Coût Variables (MCV) :

$$\text{SR} = \text{Charges fixes} \div \text{TMCV}$$

- Calcul du SR à partir du chiffre d'affaires, des charges fixes et de la MCV :

$$\text{SR} = (\text{Chiffre d'affaires} \times \text{Charges fixes}) \div \text{MCV}$$

#### Calcul du point mort :

$$\text{Point mort} = (\text{SR} \times 360) \div \text{Chiffre d'affaires}$$

### 4. La démarche budgétaire et le financement des investissements :

#### Qu'est-ce que le budget de trésorerie ?

Le budget de trésorerie est un tableau prévisionnel des encaissements et décaissements mensuels sur une période de quelques mois et permettant d'anticiper la situation de la trésorerie.

#### Liste des encaissements :

- Ventes (TTC) en prenant en compte le délai de paiement maximum accordé aux clients (30, 45 ou 60 jours)
- Créances antérieures

#### Liste des décaissements :

- TVA à payer (différence entre la TVA collectée et la TVA déductible)
- Achats (TTC) en prenant en compte le délai de paiement maximum accordé par le fournisseur (30, 45 ou 60 jours)
- Salaires nets et cotisations sociales
- Investissements
- Impôts sur les sociétés (IS)
- Annuités d'emprunt
- Dettes auprès du fournisseur et des organismes sociaux

**Excédents de trésorerie :**

Les excédents de trésorerie peuvent être placés soit sur des comptes à terme rémunérés, soit en valeur mobilière de placement (actions et obligations). L'avantage des actions et des obligations est qu'elles peuvent être achetées et revendues facilement.

**Ressources internes :**

- Augmentation de capital : Accroissement du capital social d'une entreprise par le biais de nouvelles actions ou parts sociales.
- Apport en compte courant : Ouverture d'un compte courant d'associé ou d'un actionnaire.

**Ressources externes :**

- Crédit-bail : Location d'un bien avec option d'achat à l'échéance du contrat.
- Emprunt indivis : Emprunt effectué auprès d'un unique prêteur tel qu'un organisme bancaire.

**Plan de financement :**

Le plan de financement permet de mesurer l'impact des décisions de financement sur la trésorerie de la PME. C'est un tableau prévisionnel pluriannuel recensant :

- Les besoins de financement durable de la PME : Investissements, remboursement d'emprunts, dividendes, etc.
- Les ressources financières stables de la PME : Capacité d'autofinancement, augmentation du capital, apports en compte courant, etc.