République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique
Centre Universitaire Abdel Hafid Boussouf
Mila

Support de Cours

Filière : Génie Mécanique

Spécialité : Energétique

Module : Management de la qualité des entreprises

Chapitre II : PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE

Semestre 1

Groupes A & B

Enseignant : MME KHAINNAR Ilhem

Année universitaire 2019-2020

CHAPITRE II

PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISES

I. Introduction

L'entreprise est une organisation humaine et économique fondamentale de notre société. En économie, l'entreprise est traditionnellement définie comme étant « une organisation économique, de forme juridique déterminée, réunissant des moyens humains, matériels et financiers, pour produire des biens ou des services destinés à être vendus sur un marché.

II. Concept d'entreprise :

L'entreprise est au cœur de tout système économique, en effet c'est la cellule de base de l'activité économique. L'entreprise est une unité de production de biens et de services ainsi qu'une unité de répartition de richesses. L'entreprise est donc une unité économique autonome dont la fonction est la production de biens et services marchands, destinés :

- Soit à la satisfaction des besoins des consommateurs ;
- Soit à d'autres entreprises pour leurs propres productions.

L'entreprise est un concept socioéconomique qui désigne en général un groupe humain dans le but est de réalisé et bénéficie à travers la vente de sa production. L'entreprise peut être définie comme un milieu de création et de distribution de richesses.

III. Rôles de l'entreprise :

L'entreprise a deux rôles principaux :

1- Le rôle économique de l'entreprise :

a. L'entreprise unité de production :

L'entreprise doit produire des biens et des services destinés à être vendus sur un marché en combinant des facteurs de production. Le marché est un lieu de rencontre de l'offre et la demande où se détermine le prix et les quantités échangées. L'échange est régit par les règles du contrat. Les facteurs de production se sont les éléments nécessaires à la création des biens et services :

- **Le travail** : les heures de main d'œuvre plus ou moins qualifiée ;
- **Les ressources naturelles** : les matières premières ;
- **Le capital technique** : il peut être fixe ou circulant.
- Le capital circulant : c'est l'ensemble de biens de production qui sont détruits, transformés ou incorporés au produit final lors du processus de production. Il permet les consommations intermédiaires
- Le capital fixe : ensemble de biens de production qui participe sans être détruis à plusieurs processus de production. L'achat de ces biens porte le nom d'investissement.

b- L'entreprise unité de répartition :

L'entreprise doit créer des richesses sous forme de valeurs ajoutées, à répartir entre les différents participants à l'activité économique, cette valeur ajoutée servira à rémunérer l'ensemble des agents économiques.

2- Le rôle social de l'entreprise :

Aujourd'hui l'entreprise a un double rôle social : Vis-à-vis de son personnel dont les motivations doivent être prise en compte (salaires, primes…). Un métier valorisant, vis-à-vis de l'ensemble de la société. En fait, l'entreprise a des comptes à rendre à ses associés et aussi à ses partenaires (les syndicats, les collectivités locales, les clients…). Elle doit se procurer de la formation, la lutte contre le chômage, la lutte contre l'exclusion, la protection de l'environnement. On parle alors d'entreprise citoyenne. En résumé l'entreprise est le lieu où se crée la richesse.

IV. Classification et structuration des entreprises :

Les entreprises se caractérisent par leur grande diversité d'une typologie, c'est-à-dire une étude de différents forme quelle présente, peut être établie à travers les critères ci-après :

1. La forme juridique

Elle résulte de deux éléments

- **Le statut légal :**

(sarl) : société à responsabilités limités

(spa) : société par action

(EPIC) : établissement publique industriel et commercial

- **La composition de son capital :**

Entreprise publique ; capital de l'état

Entreprise privé : capital humain

Entreprise mixte

2. **Secteur d'activité**

Ce critère permet une classification des entreprises à la base de leurs activités principales. On réalité touts les entreprises doivent être attachées à l'un des trois secteurs suivants :

Le secteur primaire : qui correspond aux activités pour lesquelles le facteur naturel est prédominant. Ce secteur regroupe tout les activités économiques productives de matières première ; l'agriculture, … ; ainsi que tout les industries extractives.

Le secteur secondaire : il est composé de l'ensemble des activités économiques de transformation de matière première, ex : l'électricité, textile, …….

Le secteur de services : c'est le secteur des services qui regroupe touts les entreprises prestataires de services. Ex : les bancs, les assurances, les hostelleries, …..

3. **La taille de l'entreprise**

Cette classification permet d'analyser le poids et l'importance de chaque entreprise à travers de deux paramètres suivants :

- **Les fictives employer :** il s'agit du nombre d'employés travaillant dans l'entreprise, généralement on trouve :
    - Les petites entreprises de 1 à 50 employés
    - Les entreprises moyennes de 50 à 500 employés
    - Les grandes entreprises plus de 500 employés

Il est important de noter que ce paramètre doit être étudié avec beaucoup de prudence.

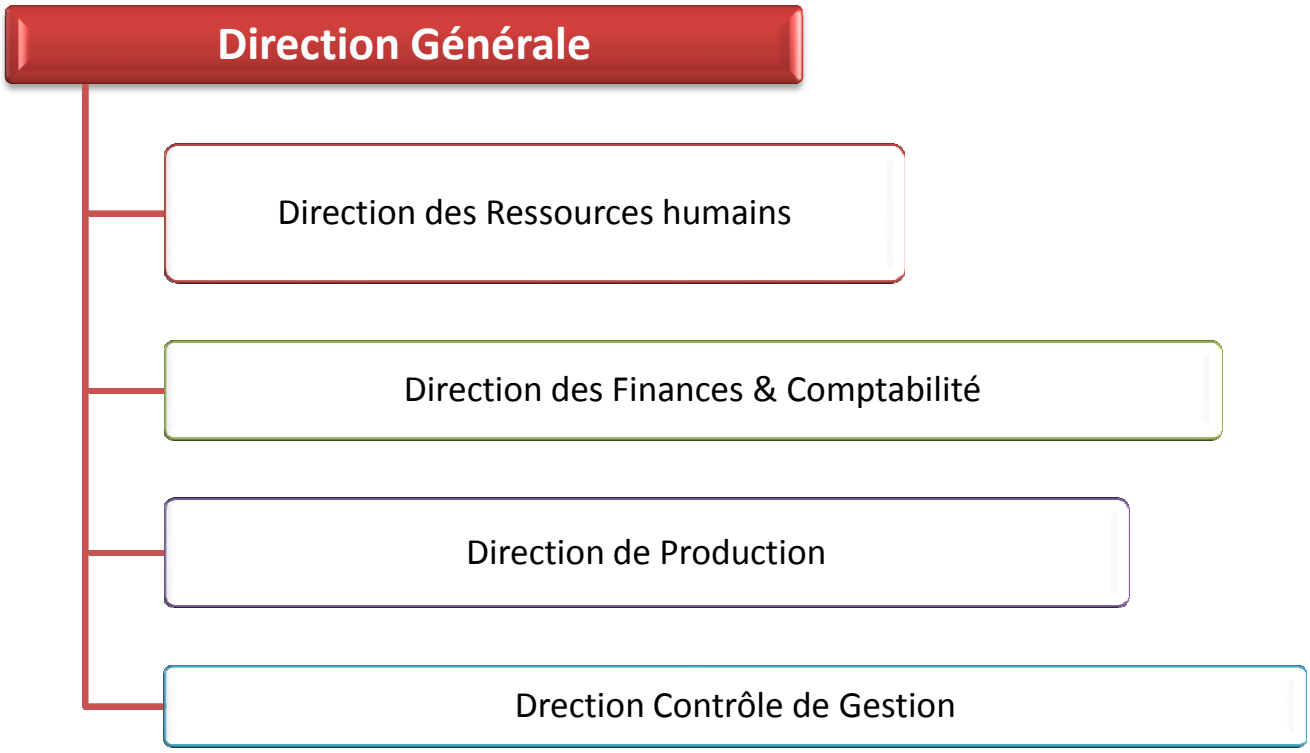
- **Le chiffre d'affaires :** mesurant la valeur annuelle de vente de l'entreprise. Le chiffre d'affaire est un paramètre pratique qui permet d'apprécié correctement le poids

économique de chaque entreprise dans l'économie local, régional, national et international.

IV.1. Structuration et organisation des entreprises :

Pour assumer sa survie et sa croissance, et atteindre les objectifs fixés, l'entreprise doit agencer, disposer et ordonner les éléments dont elle dispose de la manière la plus rationnelle possible. Ce qui lui permettra de s'adapter à l'environnement et aux changements qui peuvent l'affecter.

Les entreprises sont structurées généralement sur la base d'un organigramme, qui est une représentation de forme schématique de l'organisation interne de l'entreprise, qui présente les différentes taches distribuées entre les différentes fonctions de l'entreprise : en précisons les relations fonctionnels et hiérarchiques entre elle.



IV.2. les fonctions de l'entreprise :

- **La fonction commerciale :** est une fonction fondamentale dans l'entreprise, elle comprend les activités d'approvisionnement d'analyser et anticiper la demande et les besoins au niveau du marché et identifier les différents segments du marché on Equilibrons l'offre des produits/services en fonction des besoins du marché.

- **La fonction gestion des ressources humaines :** Considérée comme l'une des fonctions cruciales de l'entreprise, la gestion des ressources humaines (GRH) prend en charge le management du capital humain de l'entreprise.

Le facteur humain est aujourd'hui un élément déterminant dans l'équation de compétitivité de l'entreprise. Sur des marchés hyperconcurrentiels , les entreprises se démarquent désormais par la compétence et l'intelligence que recèlent leurs ressources humaines

- **La fonction marketing :** Analyse, programmation, politique de prix et de promotion, conditions (vente à crédit, avec remises, etc.) et canaux de distributions, ... toute action de gestion permettant de promouvoir et d'augmenter les ventes des biens et/ou services de l'entreprise relève de la fonction marketing. Une fonction d'autant plus cruciale pour le développement de l'entreprise que son environnement est marqué par une compétition accrue entre producteurs. Théoriciens et praticiens s'accordent sur le fait qu'une entreprise qui réussit est une entreprise qui sait vendre, qui fidélise ses clients et qui assoit sa réputation sur le marché.
    - **La fonction production :**

La fonction production assure la production de biens ou de services en respectant les contraintes de production. Ces contraintes sont essentiellement : la qualité du produit/service, le budget de production, le coût de production et les délais de fabrication. Le responsable production gère, supervise et coordonne les ateliers, outils, agences et/ou lieux de production. La fonction production vise ainsi à élaborer et à exécuter les études et les projets de production, à choisir les équipements adéquats et à prendre toute disposition nécessaire pour produire dans les meilleures conditions de prix, de qualité et de délais. Dans le secteur industriel, la production, essentiellement matérielle, s'effectue dans des usines ou ateliers et est supervisée par des ingénieurs et des techniciens.

- **La fonction Recherche & Développement (R & D) :** L'accentuation de la concurrence, l'accélération du progrès technique et des innovations en matière de gestion et de technologie ont fait de la recherche et du développement un enjeu central pour l'entreprise. Rechercher les informations les plus pertinentes et développer de nouveaux outils, techniques ou procès favorisent la création d'une niche de production et l'appropriation d'avantages comparatifs.

IV.3 Les acteurs, parties prenantes de l'entreprise et de son environnement

Les ressources ou moyens mobilisés par l'entreprise peuvent lui être externes ou internes. Leur mise en œuvre dans le processus de création de « valeur ajoutée » a pour contrepartie des flux financiers. Ceux-ci rémunèrent la contribution des divers pourvoyeurs de ces ressources. Cependant, une hiérarchie existe dans le niveau d'engagement de chacun des acteurs concernés par ses relations avec l'entreprise :

• **Les associés** ou actionnaires ont, au départ, pour entreprendre ensemble, mis en commun leurs moyens :

– financiers : ce sont les apports en capitaux,

– intellectuels, immobiliers ou commerciaux : ce sont les apports en industrie qui concernent par exemple les brevets, bâtiments, fonds de commerce, marques. Ce sont les propriétaires de l'entreprise ; ils tirent leur rémunération des dividendes versés et des gains attendus sur le capital investi en cas de revente de leurs parts (ou actions) dans l'entreprise.

• **Les salariés** mettent leurs compétences et leur force de travail au service de l'entreprise. Leur engagement et leur participation au risque sont plus limités. Leur rémunération provient des salaires versés et de différentes autres formes de rétributions (financières : primes, intéressement, couverture sociale [maladie, retraite, incapacité], mais aussi non financières : Formation, compétences nouvelles, fierté d'appartenance, sécurité de l'emploi,…).

• **Les prêteurs** apportent des moyens financiers complémentaires mais ne donnant pas droit de propriété car ils ne participent pas au même niveau de risque que les associés. Ce sont des banques, des titulaires d'obligations… Ils tirent leurs rémunérations des intérêts versés, outre le remboursement du capital.

• **Les fournisseurs** apportent à l'entreprise les matières premières, composants, biens intermédiaires, équipements, services dont elle a besoin. Leur engagement est limité au crédit qu'ils consentent à l'entreprise. Ils tirent leur rémunération du montant des achats que leur paie l'entreprise.

• **Les clients** sont parfois considérés comme les acteurs les plus importants de l'entreprise. Ils font confiance à ses produits et services. Ils n'ont, en revanche, pas d'engagement formel envers elle. Ils lui versent le montant de leurs achats. Au-delà, il convient d'ajouter encore

deux familles d'acteurs à cette liste des agents économiques qui interviennent de près dans la vie de l'entreprise.

• **L'État** assure le fonctionnement de l'économie et de la société en général, en veillant au respect du droit et des règles de saine concurrence, et en mettant en place des infrastructures et des services publics efficaces. L'entreprise se conforme aux lois et réglementations édictées par la puissance publique et lui verse le montant des impôts et taxes. Elle peut bénéficier de commandes publiques et parfois, sous certaines conditions, de subventions, comme par exemple de financements R&D. En Europe, la Commission de l'Union Européenne joue un rôle croissant, affectant directement la vie des entreprises, par exemple sur les questions de développement durable ou sur le contrôle des fusions et acquisitions.

• **Les organismes sociaux** constituent une autre source de prélèvements pour l'entreprise. Les cotisations dues à la Sécurité sociale, aux caisses de retraites, aux assurances chômage… s'apparentent pour l'entreprise à des impôts et/ou à des rémunérations versées indirectement aux salariés. Ce dispositif des organismes sociaux constitue aussi pour l'État un mécanisme de redistribution sociale mais c'est là un domaine qui, pour l'essentiel, dépasse la responsabilité de l'entreprise.

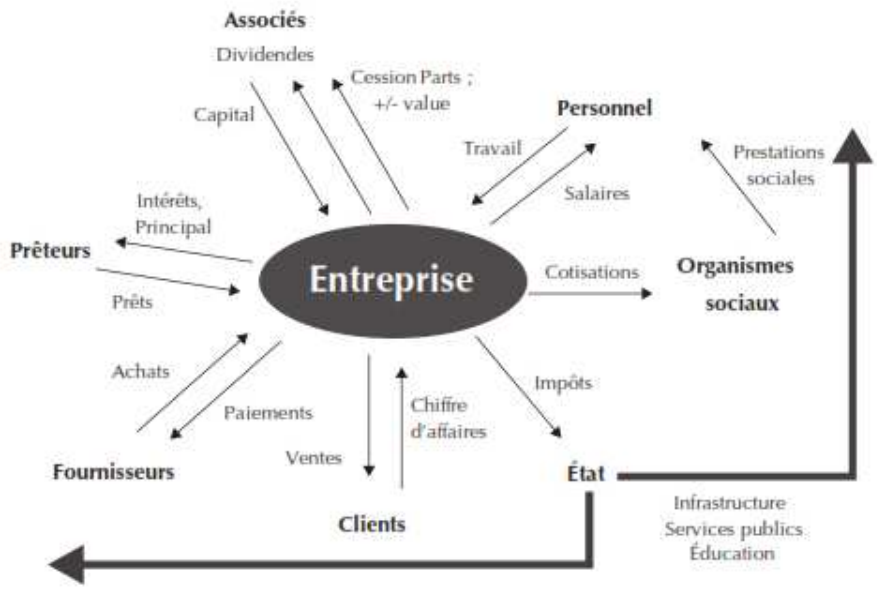


Figure 1.1 – L'entreprise : les acteurs

Au-delà encore, une constellation d'acteurs divers environne l'entreprise : les syndicats, des associations… Chacun joue un rôle différent depuis une relation purement marchande à des relations de type « groupe de pression ». Les relations entre les multiples acteurs internes et externes de l'entreprise sont règlementées par une abondante législation : droit des sociétés commerciales, droit du travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Centre du Commerce International CNUCED/OMC, Application des systèmes de gestion de la qualité ISO 9000, CCI, Genève, 1996 ;

- COMPANIES DURET D. & PILLET M., Qualité en production - De l'ISO 9000 à Six Sigma, 2e édition, Editions d'Organisation, Paris, 2002 ;

- CRUCHANT L., Que sais-je ? - La qualité, 4e édition, Presses Universitaires de France, Paris, 1998 ;

- CHARRON J. L., SEPARI S., Organisation et gestion de l'entreprise, 2e édition, DUNOD, Paris, 2001 ;

- GOGUE J.- M., Management de la qualité, 2e édition, Economica, Paris, 1997.

- GOGUE J.- M., Traité de la qualité, Economica, Paris, 2000.

- ISO, Manuel pour le développement 6 - Application des normes, Suisse, 1991.

- KOTLER & DUBOIS, Marketing - Management, 10e édition, Publi-Union, Paris, 2000.

- MATHIEU S., Anticiper les normes ISO 9000 : Version 2000, AFNOR, Paris, 2000.

- Vivek Nanda, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM HANDBOOK For PRODUCT DEVELOPMENT, CRC PRESS, 2005.