

Connaître son organisation et ses parties prenantes

Complétez chaque ligne avec le mot qui convient, à l'aide des indices donnés. Le corrigé se trouve dans un second document.

1 Connaître son organisation, les parties prenantes internes

DÉFINITION

Une partie prenante est un groupe d'individus qui peut influencer ou qui peut être influencé par la réalisation des objectifs d'une organisation.

Quelles parties prenantes internes, selon la définition, avez-vous repéré dans ce document ?

Document : Assemblée générale des actionnaires de Carrefour

La _____

Prend des décisions de gestion et rend des comptes aux actionnaires.

Les _____

Echange travail / salaire.

Les _____

Et adhérents (Associations).

Les _____

Administration.

Les _____

Uniquement pour les organisations privées, donc les entreprises. Propriétaires sous forme d'action ou de parts sociales.

Les Représentants du _____

Informent de leur droit et défendent les intérêts des employés vis à vis de la direction, allant jusqu'à la grève, négocient des avantages.

BANQUE DE MOTS

direction

salariés

bénévoles

fonctionnaires

actionnaires

personnel

Les parties prenantes peuvent avoir des intérêts divergents et le risque de conflits est important.

Quelle partie prenante représente-t-il ? Quelles sont ses qualités ?

L' _____

Uniquement organisations privées, donc entreprises. Beaucoup de qualités exceptionnelles réunies (ex : compétiteur, ambitieux, indépendant, le goût du risque, persévérant, convaincant, créatif etc.).

Mais risque de conflits par sa forte personnalité, son originalité (« X »), sa capacité à innover et à changer le fonctionnement de l'organisation.

2 Les services supports d'une organisation

Il existe différentes fonctions au sein d'une entreprise. Retrouvez le nom de chaque service à l'aide de sa mission.

Fabrication des produits / Production de _____.

Ventes des _____.

Obtenir un avantage concurrentiel en améliorant la qualité, la technologie ou la gestion des coûts.

Recherche de nouveaux produits, nouvelles techniques de fabrication, nouveaux matériaux. _____.

Veiller au bien être au travail et au développement des compétences afin de développer les performances de l'entreprise. Gérer la ressource avec efficience.

Gestion du personnel, fiches de paie, embauche, contrats, relations avec les rep. du personnel, formation, évolution de _____ ...

Ensemble des actions qu'une entreprise met en place pour connaître les attentes des consommateurs et pour y répondre en proposant des produits ou services adaptés.

« CCV » = _____ – _____ – _____

1. _____ les besoins des clients (Mkg stratégique)
2. _____ avec une offre adaptée (Les 4 P — Mkg opérationnel)
3. _____ (Le résultat attendu avec la participation des commerciaux)

Assurer le suivi comptable et fiscal en accord avec la réglementation, apporter un conseil et aider à prévoir les stratégies globales de l'entreprise au travers de l'analyse financière de l'organisation.

Saisie des factures, suivi des comptes, paiements, analyses et prévisions financières, _____, fiscalité.

Résoudre et anticiper ou éviter les _____ avec toutes les parties prenantes de l'organisation.

Rédaction et vérification des contrats, résoudre les contentieux avec les fournisseurs, les concurrents, les clients, valider sur le plan légal toutes les actions de l'entreprise (ex : opération marketing ou un concours).

Aider à produire mieux et/ou moins cher au travers des _____.

Recherche de nouveaux fournisseurs, de nouveaux produits, négociation des prix.

Assurer un fonctionnement optimum du _____, du matériel et des logiciels, du système d'information en général.

Gestion des investissements informatiques, maintenance, installation.

BANQUE DE MOTS — SERVICES

Production

Commercial

R & D

Ressources humaines

Marketing

Finance / Compta

Juridique

Achat

Service informatique

BANQUE DE MOTS — VOCABULAIRE

services

produits

innovation

carrière

comprendre

convaincre

vendre

contrôle de gestion

litiges

approvisionnements

réseau informatique

3 Les parties prenantes externes (ou Micro-environnement)

Les _____

Entreprises, particuliers, administrations, associations de consommateurs.

Les _____

Autres entreprises proposant les mêmes produits ou services sur le même marché.

Les _____

Assurent la mise à disposition des produits auprès des clients (grossistes, magasins...).

Les _____

Fournissent à l'organisation les matières premières, produits ou services nécessaires à son activité.

Les _____

Y compris banques.

Les pouvoirs _____

L'État, les collectivités territoriales, qui fixent le cadre légal et réglementaire.

Les groupes d' _____

Associations, ONG, syndicats... qui cherchent à peser sur les décisions de l'organisation.

BANQUE DE MOTS

clients

concurrents

distributeurs

fournisseurs

partenaires

publics

influence

4 Le contrôle des organisations

DÉFINITION

« La gouvernance d'une organisation » fait référence à la manière dont l'organisation est gérée et contrôlée et par quelles structures. (Transparence, responsabilité, équité et conformité aux lois et aux réglementations en vigueur.)

Organes internes

Décide des grandes orientations globales (tous les actionnaires, 1 fois/an).

Administrateurs élus par l'AG (petit groupe d'administrateurs, réunions régulières). Il prend les décisions importantes et surveille leur exécution.

Représentants choisis par les actionnaires (experts, actionnaires, avocats), surveille la direction et contrôle ses agissements (uniquement dans certaines structures).

Comité santé, sécurité et conditions de travail.

Vérifie l'application des procédures administratives internes réalisées par les salariés.

BANQUE DE MOTS — ORGANES INTERNES

Assemblée Générale

Conseil d'administration

Conseil de surveillance

CSSCT

Service contrôle de gestion

Organes externes

Pour les org. privées. C'est un expert comptable habilité à contrôler les entreprises à plus de 8 millions de CA et plus de 50 salariés.

Contrôle les org. publiques.

Perçoit et contrôle les impôts et taxes dus par les particuliers et les organisations.

Répression des _____

Contrôle les entreprises, relève les fraudes sur la clientèle et sanctionne.

Surveille les conditions de travail, le respect du droit du travail.

BANQUE DE MOTS — ORGANES EXTERNES

Commissaire au compte

Cour des comptes

Services des Impôts

fraudes

Inspection du travail