

**BLOC 4**

# Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

1<sup>re</sup> année

RÉFORME  
BTS 2018

Sous la coordination de

J.-C. Diry

C. Auguste

C. Cournud

J.-P. Gourdant

B. Le Nezn

S. Plaire

A. Vigier

**foucherconnect.fr**

Dans ce manuel, des ressources  
en accès direct pour tous



## BLOC 4

# Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

1<sup>re</sup> année



**Sous la coordination de Jean-Charles Diry**

IA-IPR, académie de Lyon

**Catherine Auguste**

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Saint Pierre, Bourg-en-Bresse

**Christelle Cournud**

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Anna Judic, Semur-en-Auxois

**Jean-Paul Gourdant**

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Icof, Lyon

**Béatrice Tallégas-Le Nezn**

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée Bréquigny, Rennes

**Sophie Plaire**

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée La Favorite, Lyon

**Anne Vigier**

Professeur d'économie-gestion, classes de BTS, Lycée La Favorite, Lyon

# Mode d'emploi

foucherconnect.fr

Votre manuel Foucher s'enrichit de ressources numériques

Lorsque je rencontre un pictogramme ressource au fil des pages :



# vidéo

Climatik - 2,30 min

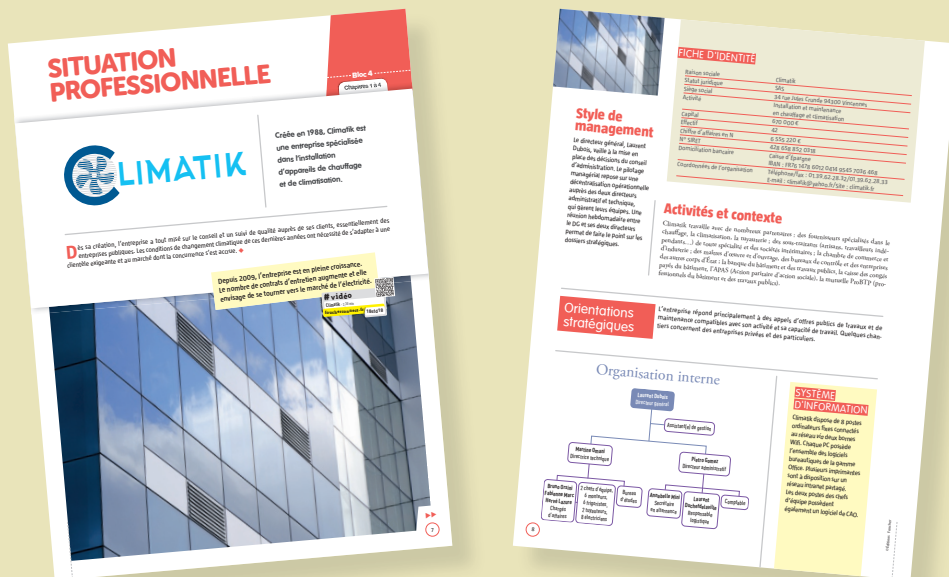
foucherconnect.fr/18sfd18

1. Je vais sur [www.foucherconnect.fr](http://www.foucherconnect.fr)  
J'enregistre cette page dans mes favoris pour les prochaines fois.
2. Je saisis le code de la ressource indiqué dans le pictogramme.
3. Je visualise ma ressource.

Des FLASHCODES permettent aussi d'accéder aux ressources depuis un smartphone.

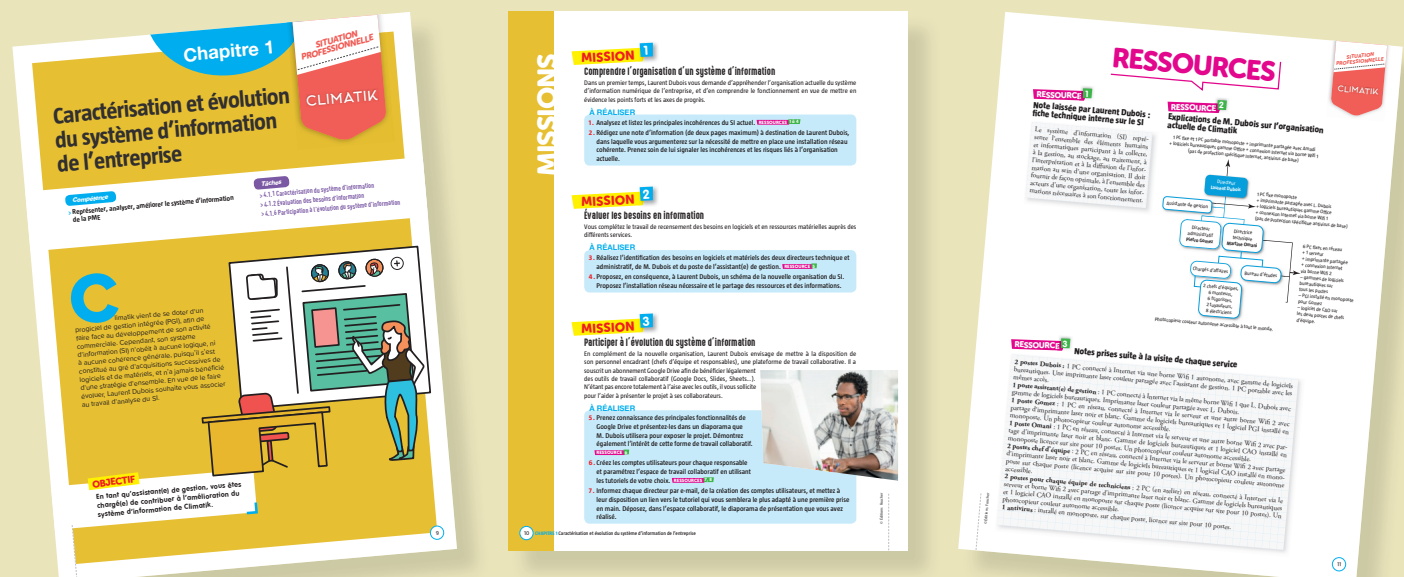
## Situation professionnelle

5 situations professionnelles dans l'ouvrage. Chaque situation chapeaute 2 ou 4 chapitres.



## Ouverture de chapitre, Missions, Ressources

L'étudiant doit résoudre le problème rencontré par l'entreprise à travers 2 à 4 missions et dispose, pour y parvenir, de ressources contextuelles et notionnelles.



ISBN 978-2-216-14918-6

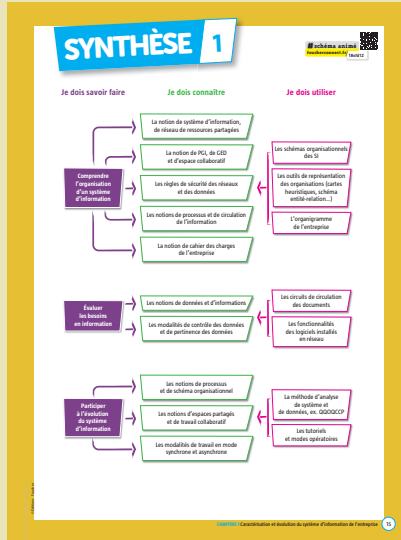
© Foucher, une marque des Éditions Hatier - Paris, 2018



# Synthèse

3 temps pour la synthèse en schéma :

- Je dois savoir faire
- Je dois connaître
- Je dois utiliser



# Entraînement

Des exercices progressifs

## EXERCICE 1

### Entraînement

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

## EXERCICE 2

### Entraînement

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

## EXERCICE 3

### Entraînement

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

**PROJET** Laurent Dubois souhaite mettre à profit le travail que vous avez initié avec l'espace collaboratif et le Drive. Il souhaite associer les tâches à la rédaction d'un chapitre d'information et vous lui a fait le travail des tâches des tâches en réseau.

# Fiche outil

Tous les outils transversaux nécessaires à la réalisation des missions, avec un système de renvois aux fiches.

## 1

### FICHE OUTIL

#### La liste de tâches et la liste de contrôle

**QUEST-CE QUE C'EST ?**

La liste de tâches recense l'ensemble des tâches nécessaires pour la réalisation d'une tâche.

**A QUOI CA SERT ?**

La liste de tâches est la liste de contrôle des tâches nécessaires pour la réalisation d'une tâche.

**COMMENT PROCÉDER ?**

La liste de tâches est la liste de contrôle des tâches nécessaires pour la réalisation d'une tâche.

## 2

### FICHE OUTIL

#### Le planning et l'agenda

**QUEST-CE QUE C'EST ?**

Le planning est une fiche permettant d'organiser l'ensemble des tâches nécessaires à la réalisation d'une tâche.

**A QUOI CA SERT ?**

Le planning est une fiche permettant d'organiser l'ensemble des tâches nécessaires à la réalisation d'une tâche.

# Sommaire

**Compétence** Représenter, analyser, améliorer le système d'information de la PME

## **Situation professionnelle Climatik** ..... 7

**Chapitre 1** Caractérisation et évolution du système d'information de l'entreprise ..... 9

**Chapitre 2** Collecte, recherche et production de l'information ..... 19

**Compétence** Améliorer des processus « support » et organiser et suivre les activités de la PME

**Chapitre 3** Amélioration du processus administratif ..... 29

**Chapitre 4** Planification et suivi des activités ..... 39

## **Situation professionnelle Teknichals** ..... 49

**Chapitre 5** Organisation des déplacements ..... 51

**Chapitre 6** Organisation d'événements internes, participation à des événements externes ..... 61

**Compétence** Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle

## **Situation professionnelle Au Doux Gourmet** ..... 71

**Chapitre 7** Analyse du marché de l'entreprise ..... 73

**Chapitre 8** Fidélisation de la clientèle ..... 83

**Compétence** Accompagner le déploiement du plan de communication de la PME

**Situation professionnelle Galetezenn** ..... 93

**Chapitre 9** Contribution à la communication institutionnelle ..... 95

**Chapitre 10** Contribution à la communication événementielle ..... 107

**Chapitre 11** Contribution à la communication commerciale ..... 119

**Chapitre 12** Participation à l'élaboration d'un plan  
de communication commerciale ..... 129

**Situation professionnelle Mendi Alde** ..... 139

**Chapitre 13** Suivi de l'identité numérique ..... 141

**Chapitre 14** Contrôle de l'image véhiculée dans les actions  
de communication ..... 151

**Fiches outils** ..... 163

## Liste des fiches outils

- Fiche n° 1 La liste de tâches, liste de contrôle
- Fiche n° 2 Le planning et agenda
- Fiche n° 3 Les tableaux de bord avec indicateurs
- Fiche n° 4 Le tableur de répartition des tâches
- Fiche n° 5 Les matrices de comparaison de solutions
- Fiche n° 6 Le budget d'une activité
- Fiche n° 7 La méthode 20/80
- Fiche n° 8 Le coefficient d'élasticité
- Fiche n° 9 La méthode des moindres carrés
- Fiche n° 10 Le questionnaire
- Fiche n° 11 Le plan de communication institutionnel
- Fiche n° 12 Le communiqué de presse
- Fiche n° 13 Les déclinaisons de l'image d'une entreprise
- Fiche n° 14 L'analyse de la performance de sa communication digitale
- Fiche n° 15 La veille avec Google Alertes
- Fiche n° 16 Le compte rendu
- Fiche n° 17 Le dossier de partenariat
- Fiche n° 18 Le dossier de presse
- Fiche n° 19 Le cahier des charges
- Fiche n° 20 Le publipostage



# SITUATION PROFESSIONNELLE

Bloc 4

Chapitres 1 à 4



Créée en 1988, Climatik est une entreprise spécialisée dans l'installation d'appareils de chauffage et de climatisation.

**D**ès sa création, l'entreprise a tout misé sur le conseil et un suivi de qualité auprès de ses clients, essentiellement des entreprises publiques. Les conditions de changement climatique de ces dernières années ont nécessité de s'adapter à une clientèle exigeante et au marché dont la concurrence s'est accrue. ♦

Depuis 2009, l'entreprise est en pleine croissance. Le nombre de contrats d'entretien augmente et elle envisage de se tourner vers le marché de l'électricité.



# vidéo

Climatik - 2,30 min

[foucherconnect.fr](https://foucherconnect.fr)

18sfd18



## Style de management

Le directeur général, Laurent Dubois, veille à la mise en place des décisions du conseil d'administration. Le pilotage managérial repose sur une décentralisation opérationnelle auprès des deux directeurs administratif et technique, qui gèrent leurs équipes. Une réunion hebdomadaire entre le DG et ses deux directeurs permet de faire le point sur les dossiers stratégiques.

## FICHE D'IDENTITÉ

|                               |                                                                                                |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Raison sociale                | Climatik                                                                                       |
| Statut juridique              | SAS                                                                                            |
| Siège social                  | 34 rue Jules Crunde 94300 Vincennes                                                            |
| Activité                      | Installation et maintenance en chauffage et climatisation                                      |
| Capital                       | 670 000 €                                                                                      |
| Effectif                      | 42                                                                                             |
| Chiffre d'affaires en N       | 6 555 220 €                                                                                    |
| N° SIRET                      | 428 658 852 0318                                                                               |
| Domiciliation bancaire        | Caisse d'Épargne<br>IBAN : FR76 1478 6012 0414 9545 7036 468                                   |
| Coordonnées de l'organisation | Téléphone/fax : 01.39.62.28.32/01.39.62.28.33<br>E-mail : climatik@yahoo.fr/Site : climatik.fr |

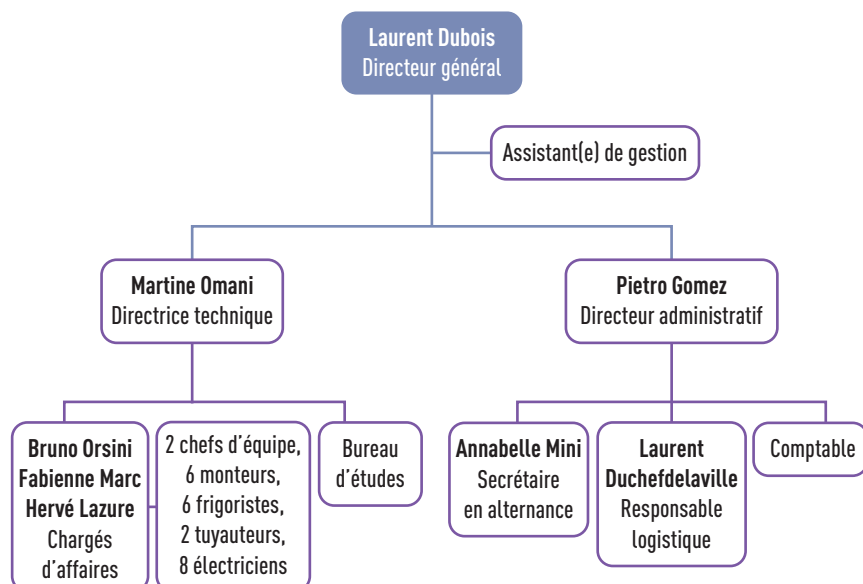
## Activités et contexte

Climatik travaille avec de nombreux partenaires : des fournisseurs spécialisés dans le chauffage, la climatisation, la tuyauterie ; des sous-traitants (artisans, travailleurs indépendants...) de toute spécialité et des sociétés intérimaires ; la chambre de commerce et d'industrie ; des maîtres d'œuvre et d'ouvrage, des bureaux de contrôle et des entreprises des autres corps d'État ; la banque du bâtiment et des travaux publics, la caisse des congés payés du bâtiment, l'APAS (Action paritaire d'action sociale), la mutuelle ProBTP (professionnels du bâtiment et des travaux publics).

## Orientations stratégiques

L'entreprise répond principalement à des appels d'offres publics de travaux et de maintenance compatibles avec son activité et sa capacité de travail. Quelques chantiers concernent des entreprises privées et des particuliers.

## Organisation interne



## SYSTÈME D'INFORMATION

Climatik dispose de 8 postes ordinateurs fixes connectés au réseau *via* deux bornes Wifi. Chaque PC possède l'ensemble des logiciels bureautiques de la gamme Office. Plusieurs imprimantes sont à disposition sur un réseau intranet partagé. Les deux postes des chefs d'équipe possèdent également un logiciel de CAO.