

98 Fiches de Révision

# BTS GTLA

Gestion des transports  
et logistique associée

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



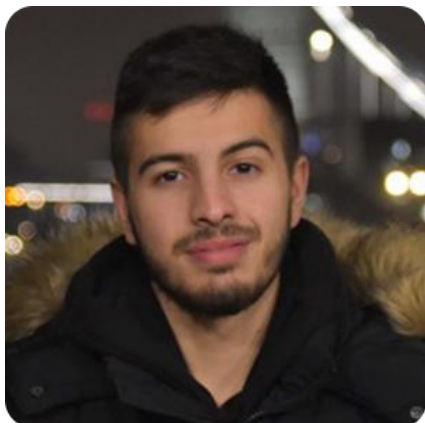
Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,6/5** selon l'Avis des Étudiants



# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Théo Labarre** 🙋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.btsgtla.fr](http://www.btsgtla.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 Gestion des Transports et Logistique Associée (GTLA)** avec une moyenne de **16.93/20** grâce à ces

**fiches de révisions.**

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Étant donné la spécificité de l'examen de l'épreuve E4 "Mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques", Louise et moi avons décidé de créer une **formation vidéo ultra-complète** pour t'assurer au moins 15/20 à cette épreuve.


En effet, c'est l'une des épreuves les plus importantes de l'examen. Elle est au coefficient de 6 et influe pour 20 % de la note finale.



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

## 3. Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 - Présentation de l'épreuve E4** : 8 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 - La chaîne de transport et les infrastructures logistiques** : 12 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 - Les acteurs du transport et de la logistique** : 24 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.

4. **Vidéo 4 - L'organisation d'une entreprise de transport** : 12 minutes de vidéo pour que tu aies toutes les clés en main pour maîtriser ce sujet.
5. **Fichier PDF - 31 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître pour réussir cette épreuve E4 

[Découvrir le Dossier E4](#)

# Table des matières

<b>E1 : Culture Générale et Expression (CGE)</b> .....	<b>5</b>
<b>Chapitre 1</b> : Synthèse de documents .....	6
<b>Chapitre 2</b> : Écriture personnelle .....	10
<b>E2.1 : Compréhension de l'écrit et expression écrite</b> .....	<b>13</b>
<b>Chapitre 1</b> : Compréhension de l'écrit .....	15
<b>Chapitre 2</b> : Expression écrite .....	16
<b>Chapitre 3</b> : Comment organiser ses pensées ? .....	17
<b>Chapitre 4</b> : Les expressions dans un débat .....	19
<b>Chapitre 5</b> : Les pronoms relatifs .....	21
<b>Chapitre 6</b> : Les verbes irréguliers .....	22
<b>E2.2 : Production orale en continu et interaction</b> .....	<b>27</b>
<b>Chapitre 1</b> : Les compétences orales .....	29
<b>Chapitre 2</b> : La préparation à l'oral .....	30
<b>Chapitre 3</b> : La structuration du discours .....	32
<b>E3 : Culture Économique Juridique et Managériale (CEJM)</b> .....	<b>35</b>
<b>Chapitre 1</b> : L'intégration de l'entreprise dans son environnement .....	37
<b>Chapitre 2</b> : La régulation de l'activité économique .....	42
<b>Chapitre 3</b> : L'organisation de l'activité de l'entreprise .....	45
<b>Chapitre 4</b> : L'impact du numérique sur la vie des entreprises .....	52
<b>Chapitre 5</b> : Les mutations du travail .....	55
<b>Chapitre 6</b> : Les choix stratégiques des entreprises .....	57
<b>E4 : Mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques</b> .....	<b>60</b>
<b>Accès au dossier E4</b> .....	60
<b>E5.1 : Conception d'opérations de transport et de prestations logistiques</b> .....	<b>62</b>
<b>Chapitre 1</b> : Les différents modes de transport .....	64
<b>Chapitre 2</b> : Les incoterms .....	66
<b>Chapitre 3</b> : La gestion de stock .....	68
<b>Chapitre 4</b> : La gestion des litiges .....	70
<b>Chapitre 5</b> : Les outils informatiques .....	72
<b>E5.2 : Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logist.</b> .....	<b>74</b>
<b>Chapitre 1</b> : Indicateurs de performance .....	76
<b>Chapitre 2</b> : Collecte de données .....	78
<b>Chapitre 3</b> : Analyse des données .....	79

<b>Chapitre 4 : Amélioration continue</b> .....	82
<b>E6 : Pérennisation et développement de l'activité de transport et de prestations logist.</b>	<b>84</b>
<b>Chapitre 1 : Identification des facteurs clés de succès</b> .....	86
<b>Chapitre 2 : Évaluation de la situation actuelle</b> .....	88
<b>Chapitre 3 : Élaboration d'un plan d'action</b> .....	90
<b>Chapitre 4 : Mise en œuvre du plan d'action</b> .....	92
<b>Chapitre 5 : Cours d'Excel</b> .....	93

## E1 : Culture Générale et Expression (CGE)

### Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 3, la Culture Générale et Expression (CGE) se déroule sous forme écrite sur une durée de 4 heures.

À elle seule, cette épreuve compte pour 10% de la note finale. Il s'agit d'une épreuve faisant parti du tronc commun, c'est-à-dire que l'ensemble des BTS tertiaires disposent de cette épreuve.

### 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-les pour vous entraîner.

## Table des matières

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

# Chapitre 1 : Synthèse de documents

## 1. Réaliser une synthèse de documents :

### Étape 1 – Survol du corpus :

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

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

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

- Titres ;
- Dates ;
- Nom des auteurs.

### Étape 2 – Lecture et prise de notes :

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

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

### Étape 3 – Regroupement des idées :

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

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

### Étape 4 – Recherche de plan :

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

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

### Étape 5 – La rédaction :

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

- **Structuration 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 – Mise en place d'une introduction attirante :**

### **Étape 1 – Trouver une amorce :**

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

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

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

### **Étape 2 – Présenter le sujet :**

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

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

### **Étape 3 – Présenter les documents :**

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

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

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

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



#### **Étape 4 – Trouver une problématique :**

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

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

#### **Étape 5 – Annoncer son plan :**

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

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

### **3. Synthèse de documents – Réussir son développement :**

#### **Étape 1 – Organiser ses idées :**

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

#### **Exemple :**

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

#### **Étape 2 – Construire un paragraphe :**

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

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

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

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

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

### **Étape 3 – Fluidifier la transition entre chaque partie :**

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

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

## **4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion :**

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

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

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

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

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

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

## Chapitre 2 : Écriture personnelle

### 1. Réaliser une écriture personnelle :

#### Les règles importantes :

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

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

### 2. Écriture personnelle – Analyser son sujet :

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

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

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

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

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

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

### 3. Écriture personnelle – Introduction :

#### Étape 1 – Rédiger une "amorce" :

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

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

#### Étape 2 – Reformuler le sujet :

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

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

#### Étape 3 – Rédaction de la problématique :

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

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

#### Étape 4 – Élaboration du plan :

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

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

### 4. Écriture personnelle – Chercher des exemples :

#### Trouver des exemples :

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

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

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

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

## 5. Écriture personnelle – Donner son point de vue :

### **Donner son point de vue :**

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

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

### **Comment donner son point de vue ?**

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

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

## 6. Écriture personnelle – Conclusion :

### **Rôle de la conclusion :**

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

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

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

## E2.1 : Compréhension de l'écrit et expression écrite

### Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E2.1 « Compréhension de l'écrit et expression écrite » est une épreuve au disposant d'un coefficient de 1,5. Cette épreuve se déroule en Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers de 2 situations d'évaluation.

Il s'agit d'une sous-épreuve faisant partie de l'épreuve « E2 : Langue vivante étrangère ».

### Conseil :

Ne néglige pas cette matière ayant une influence sur 5 % de la note finale de l'examen. Je te conseille de bien privilégier l'apprentissage de la méthodologie pour réussir cette épreuve.

De plus, je te conseille de travailler énormément ton vocabulaire et ton écoute.

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

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

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

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Compréhension de l'écrit .....	15
1. Définitions de la compréhension de l'écrit .....	15
2. Règles à respecter .....	15
<b>Chapitre 2 :</b> Expression écrite .....	16
1. Rédaction du mail .....	16
<b>Chapitre 3 :</b> Comment organiser ses pensées ? .....	17
1. Introduction .....	17
2. Connecteurs logiques .....	17
<b>Chapitre 4 :</b> Les expressions dans un débat .....	19
1. Utilité des expressions .....	19
2. L'introduction à une idée .....	19
<b>Chapitre 5 :</b> Les pronoms relatifs .....	21
1. Les pronoms relatifs .....	21

2.	Quelques particularités des pronoms .....	21
<b>Chapitre 6 : Les verbes irréguliers .....</b>		<b>22</b>
1.	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 writing to enquire about..."
- Pour conclure : "Thank you for patience and cooperation. If you have any questions or concerns, don't hesitate to let me know."
- Salutation : "Best regards/Sincerely"

## Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?

### 1. Introduction :

#### Comment introduire ses pensées ?

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

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

### 2. Connecteurs logiques :

#### Exprimer son opinion personnelle :

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

#### Organiser en série d'éléments :

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

#### Ajouter une information :

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

#### Donner des exemples :

Expression anglaise	Expression française
For example	Par exemple

Such as	Tel que
Like	Comme

**Généraliser :**

Expression anglaise	Expression française
All told	En tout
About	À propos

**Expliquer une cause :**

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

## Chapitre 4 : Les expressions dans un débat

### 1. Utilité des expressions :

#### À quoi servent les expressions dans un débat ?

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

### 2. L'introduction à une idée :

#### Exprimer un désaccord :

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

#### Ajouter une information :

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

#### Contraster :

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

#### Pour résumer :

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

**Pour justifier :**

<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 here is very aggressive.	Le chien qui est ici est très agressif.

**Les particularités du pronom "who" :**

Le pronom "who" désigne un humain.

**Exemple :**

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

**Les particularités du pronom "whose" :**

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

**Exemple :**

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

## Chapitre 6 : Les verbes irréguliers

### 1. Liste des verbes irréguliers :

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

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



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

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

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

## E2.2 : Production orale en continu et interaction

### Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E2.2 « Production orale en continu et interaction » est une épreuve au dispositif également d'un coefficient de 1,5. Cette épreuve se déroule en Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers de 2 situations d'évaluation.

Cette sous-épreuve débute par un entretien avec l'examineur durant 20 minutes à partir de 3 fiches descriptives que tu devras avoir préparé en amont. Une seule fiche descriptive sera alors choisie.

De plus, une simulation d'entretien téléphonique à partir du descriptif d'une situation professionnelle sera réalisée durant 10 minutes.

### Conseil :

Pour réussir l'épreuve de Production orale en continu et interaction (sous-épreuve E22) du BTS GTLA, il est important de se préparer minutieusement.

Pour la première partie de l'épreuve, je te conseille de bien réaliser tes fiches descriptives en amont car la quasi-totalité des points te seront attribués en fonction du travail que tu auras fourni en amont.

Pendant l'entretien avec l'examineur, il est important de faire preuve d'écoute et d'une posture professionnelle pour refléter une image positive.

Enfin, je te recommande de t'entraîner de ton côté avant l'épreuve car la majorité de mes camarades ayant échoué cette épreuve était dû au stress, lui-même dû à un manque de préparation.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Les compétences orales .....	29
1. La présentation de l'entreprise .....	29
2. La prise de contact avec un interlocuteur .....	29
3. La présentation d'un projet.....	29
<b>Chapitre 2 :</b> La préparation à l'oral .....	30
1. Les critères d'évaluation de l'oral .....	30
2. L'analyse de la situation.....	30
3. Les techniques de présentation.....	31
<b>Chapitre 3 :</b> La structuration du discours .....	32
1. Les éléments clés de la structure d'un discours.....	32
2. Comment rédiger une introduction efficace.....	32

3.	La construction du développement .....	33
4.	La conclusion.....	33

# Chapitre 1 : Les compétences orales

## 1. La présentation de l'entreprise :

### Introduction :

La présentation de l'entreprise est un élément clé de la communication professionnelle. Elle permet de présenter l'entreprise, ses activités, ses produits et services, ses partenaires et son positionnement sur le marché.

## 2. La prise de contact avec un interlocuteur :

### Introduction :

La prise de contact avec un interlocuteur est une étape clé de la communication en entreprise. Il est important de savoir se présenter de manière claire et concise pour susciter l'intérêt de son interlocuteur.

**Exemple :** "Bonjour, je m'appelle Marie et je travaille pour la société ABC, spécialisée dans le transport de marchandises. Je suis en charge de la gestion des flux logistiques et je voudrais discuter avec vous de notre collaboration future."

## 3. La présentation d'un projet :

### Introduction :

La présentation d'un projet est une compétence essentielle en BTS GTLA. Pour réaliser une présentation efficace, il est important de suivre une structure claire et de se préparer en amont.

## Chapitre 2 : La préparation à l'oral

### 1. Les critères d'évaluation de l'oral :

#### Introduction :

Les critères d'évaluation de l'oral en BTS GTLA sont nombreux et variés. En effet, la qualité de l'expression orale est une compétence clé dans le domaine du transport et de la logistique.

#### Les critères d'évaluation :

- **La clarté et la qualité de l'expression** : Il s'agit de la capacité à exprimer ses idées de manière claire et compréhensible pour l'interlocuteur ;
- **La structure et la cohérence du discours** : Il est primordial de structurer son discours en respectant une introduction, un développement et une conclusion. Le discours doit également être cohérent et logique ;
- **La capacité à répondre aux questions** : Lors d'un oral, il est possible que l'interlocuteur pose des questions ;
- **La gestion du temps** : Il est important de respecter le temps imparti pour l'oral,
- La qualité de la prise de parole : La prise de parole doit être faite avec fluidité et assurance ;
- **L'interaction avec l'interlocuteur** : La qualité de l'interaction avec l'interlocuteur est également importante.

### 2. L'analyse de la situation :

Étape de l'analyse de la situation	Objectifs	Questions à se poser
1. Comprendre le contexte	Comprendre le cadre de la situation de communication	Qui sont les interlocuteurs ? Quelle est la nature de la communication ? Quel est le but de la communication ?
2. Identifier les enjeux	Identifier les enjeux de la situation pour l'entreprise ou l'organisation	Quels sont les enjeux pour notre entreprise ? Quels sont les impacts potentiels ?
3. Définir les contraintes	Identifier les contraintes et limites de la situation	Quels sont les délais imposés ? Quels sont les budgets alloués ? Quels sont les besoins spécifiques des interlocuteurs ?
4. Analyser les informations	Rassembler et analyser les	Quelles sont les

	informations disponibles	informations clés à connaître ? Comment obtenir ces informations ? Comment les interpréter ?
5. Identifier les solutions	Proposer des solutions possibles pour répondre aux enjeux et contraintes	Quelles sont les options possibles pour répondre aux enjeux identifiés ? Quels sont les avantages et inconvénients de chaque option ?
6. Sélectionner la solution	Choisir la solution la plus adaptée en fonction des critères identifiés	Quels sont les critères de sélection les plus importants ? Comment évaluer chaque option en fonction de ces critères ?

### 3. Les techniques de présentation :

#### Les techniques de présentation :

Les techniques de présentation sont essentielles pour réussir une présentation orale en continu.

#### Les techniques de présentation :

- **La préparation minutieuse de la présentation :** Pour réussir une présentation, il est important de préparer soigneusement son contenu ;
- **La structuration de la présentation :** Pour faciliter la compréhension de son public, il est important de structurer sa présentation de manière claire et logique ;
- **L'utilisation de supports visuels :** Les supports visuels comme les diaporamas ou les tableaux peuvent aider à renforcer le message de la présentation et à mieux captiver l'attention de son public ;
- **L'interaction avec le public :** Il est important d'interagir avec son public, de poser des questions, de répondre aux interrogations et de solliciter leur avis pour maintenir leur intérêt et leur engagement tout au long de la présentation ;
- **La maîtrise de son langage corporel :** Le langage corporel peut avoir une influence sur la manière dont le public perçoit la présentation.



## Chapitre 3 : La structuration du discours

### 1. Les éléments clés de la structure d'un discours :

#### Comment faire une présentation réussie ?

Pour une présentation réussie, il est important de suivre une structure claire et cohérente. Voici un exemple de structure possible :

- **Introduction :** Présentation de l'entreprise, de son nom, de son activité principale et de sa localisation.
  - **Exemple :** « Bonjour, je m'appelle [nom] et je suis ici pour vous présenter notre entreprise [nom de l'entreprise]. Nous sommes spécialisés dans [activité principale de l'entreprise] et nous sommes basés à [ville, pays]. » ;
- **Historique :** Présentation de l'historique de l'entreprise, de sa création jusqu'à aujourd'hui.
  - **Exemple :** « Notre entreprise a été créée en [année] par [fondateur de l'entreprise]. Depuis, nous avons connu une croissance constante et nous avons développé une expertise unique dans le domaine de [activité principale de l'entreprise]. » ;
- **Produits et services :** Présentation des produits et services proposés par l'entreprise.
  - **Exemple :** « Nous proposons une large gamme de produits et services, allant de [produit ou service 1] à [produit ou service 2]. Nous sommes spécialisés dans [domaine d'expertise de l'entreprise] et nous travaillons avec des partenaires de renom pour garantir la qualité de nos produits et services. » ;
- **Partenaires et clients :** Présentation des partenaires et clients de l'entreprise.
  - **Exemple :** « Nous travaillons avec des partenaires de renom dans le domaine de [domaine d'expertise de l'entreprise], tels que [nom du partenaire 1] et [nom du partenaire 2]. Nous avons également une clientèle diversifiée, allant de [type de clientèle 1] à [type de clientèle 2]. » ;
- **Positionnement sur le marché :** Présentation du positionnement de l'entreprise sur le marché, de ses avantages concurrentiels et de ses projets futurs.
  - **Exemple :** « Notre entreprise se positionne comme leader dans le domaine de [domaine d'expertise de l'entreprise] grâce à notre expertise unique, notre qualité de service et notre capacité à répondre aux besoins spécifiques de nos clients. Nous avons également de nombreux projets futurs, notamment dans le domaine de [domaine de développement futur de l'entreprise]. »

### 2. Comment rédiger une introduction efficace :

- Commencez par une phrase d'accroche percutante qui attirera l'attention de votre auditoire ;
- Établissez le contexte de votre présentation en expliquant les raisons pour lesquelles vous êtes là et en introduisant le sujet de votre discours ;
- Annoncez les grandes lignes de votre présentation en expliquant brièvement ce que vous allez aborder dans votre discours.

### 3. La construction du développement :

- **Identifier les idées principales :** Avant de commencer à rédiger le développement, il est important d'identifier les idées principales à présenter. Celles-ci doivent être en lien direct avec l'objectif de la production orale ;
- **Organiser les idées principales :** Une fois les idées principales identifiées, il est temps de les organiser de manière logique et cohérente. On peut, par exemple, les classer par ordre d'importance ou par ordre chronologique ;
- **Ajouter des détails et des exemples :** Pour rendre le développement plus convaincant, il est important de fournir des détails et des exemples qui illustrent les idées présentées. Cela permet de donner du poids à l'argumentaire et de le rendre plus clair pour l'auditoire ;
- **Utiliser des connecteurs logiques :** L'utilisation de connecteurs logiques (par exemple, « en outre », « cependant », « pourtant », « en revanche ») permet de lier les différentes idées présentées et d'assurer la cohérence de l'argumentaire ;
- **Prévoir une transition vers la conclusion :** Pour bien conclure son développement, il est important de prévoir une transition adéquate pour guider l'auditoire vers la suite de la présentation.

### 4. La conclusion :

#### A quoi sert la conclusion ?

La conclusion permet de récapituler les points clés du discours et de donner une impression durable à l'audience.

#### Les éléments à placer dans la conclusion :

- **Résumé des points clés :** La conclusion doit résumer les points clés du discours et rappeler à l'audience les éléments importants qu'ils doivent retenir. Il est important d'être concis et de ne pas répéter les informations qui ont déjà été présentées ;
- **Appel à l'action :** Si votre présentation est destinée à inciter votre auditoire à prendre une certaine mesure, il est important d'inclure un appel à l'action dans votre conclusion. Cela peut être sous forme de demande directe ou d'encouragement à poursuivre l'engagement avec votre entreprise ou votre organisation ;
- **Réflexion personnelle :** La conclusion peut également inclure une réflexion personnelle sur le sujet présenté, et montrer comment il est pertinent pour

l'audience et leur vie quotidienne. Cela peut aider à renforcer les connexions émotionnelles entre l'audience et votre présentation ;

- **Finir sur une note positive** : Enfin, il est important de terminer votre présentation sur une note positive et d'encouragement. Cela peut être sous forme de remerciement, d'appréciation ou d'encouragement à l'audience pour leur intérêt et leur engagement.

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

### Présentation de l'épreuve :

La CEJM (Culture Économique, Juridique et Managériale) est une matière phare du BTS GTLA car son coefficient de 4, ce qui influe 13 % 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.

### 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.

En effet, ce rythme de travail est justifié par le fait que vous devez impérativement maîtriser les différents concepts de cette matière pour réussir l'épreuve.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> L'intégration de l'entreprise dans son environnement.....	37
1. Les agents économiques, leurs rôles et leurs échanges.....	37
2. Le fonctionnement et le rôle du marché.....	37
3. La concurrence, la coopération et la barrière à l'entrée du marché .....	38
4. L'asymétrie d'information.....	38
5. Les externalités négatives et positives .....	38
6. Les principes généraux en matière contractuelle .....	39
7. La formation du contrat .....	39
8. La négociation des contrats .....	39
9. Les clauses contractuelles .....	40
10. Les finalités de l'entreprise .....	40
11. Les parties prenantes.....	40
12. Logique entrepreneuriale et managériale .....	41
13. Les indicateurs de performance .....	41
<b>Chapitre 2 :</b> La régulation de l'activité économique .....	42
1. Le rôle de l'état.....	42
2. La croissance économique .....	42
3. Les politiques conjoncturelles et structurelles .....	42
4. Le droit de la concurrence .....	43

5.	Le droit de la propriété industrielle .....	43
6.	Le rôle de l'innovation.....	44
<b>Chapitre 3 : L'organisation de l'activité de l'entreprise .....</b>		<b>45</b>
1.	Les facteurs de production .....	45
2.	Les gains de productivité et les coûts de production .....	45
3.	La chaîne de valeur .....	45
4.	Le choix de la structure juridique pour l'entreprise.....	46
5.	La responsabilité de l'entreprise face aux risques juridiques .....	46
6.	Les ressources tangibles et intangibles.....	46
7.	Les ressources tangibles et intangibles.....	47
8.	Les différents styles de management.....	47
9.	Les différents processus de l'entreprise .....	48
10.	La distinction "cycle d'exploitation" et "cycle d'investissement" .....	48
11.	Le bilan fonctionnel de l'entreprise .....	49
12.	Le compte de résultat de l'entreprise .....	49
13.	Les différents modes de financement de l'entreprise et son équilibre financier .....	50
<b>Chapitre 4 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises .....</b>		<b>52</b>
1.	Place de marché et relations d'échange .....	52
2.	Les différents modèles économiques .....	52
3.	Le rôle de la CNIL.....	52
4.	La protection des actifs immatériels.....	53
5.	Le contrat de vente électronique .....	53
<b>Chapitre 5 : Les mutations du travail.....</b>		<b>55</b>
1.	La politique de l'emploi .....	55
2.	Les sources du droit du travail imposées et négociées .....	55
3.	Les contrats de travail et la protection du salarié .....	55
4.	Les facteurs de motivation au travail.....	56
<b>Chapitre 6 : Les choix stratégiques des entreprises.....</b>		<b>57</b>
1.	Le diagnostic interne et externe.....	57
2.	La démarche stratégique .....	57
3.	Le diagnostic interne et externe.....	57
4.	Les modalités de croissance des entreprises .....	59

# 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.

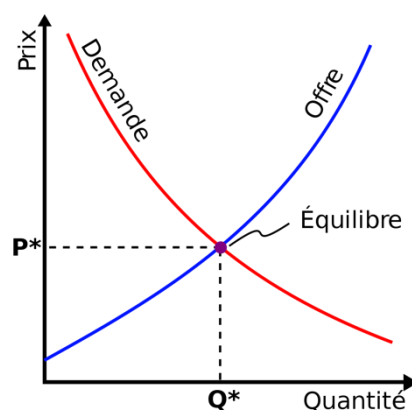
### Les échanges opérés entre les différents agents économiques :

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

**11. Les parties prenantes :**

**Parties prenantes internes :**

- Actionnaires ;
- Salariés ;
- Représentants du personnel.

**Parties prenantes externes :**

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

## 12. Logique entrepreneuriale et managériale :

**Qu'est-ce qu'un entrepreneur ?**

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

**Les phases d'une démarche entrepreneuriale :**

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

**Qu'est-ce qu'un manager ?**

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

**Quels sont les rôles d'un manager ?**

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

## 13. Les indicateurs de performance :

**Qu'est-ce que la performance ?**

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

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

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

**Les 4 axes du tableau de bord :**

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

## Chapitre 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
<b>Charges d'exploitation :</b> <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>	<b>Produits d'exploitation :</b> <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>
<b>Charges financières :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotations aux amortissements et provisions ;</li> <li>• Intérêts d'emprunts et charges assimilées.</li> </ul>	<b>Produits financiers :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intérêts sur placement ;</li> <li>• Reprises sur provisions.</li> </ul>
<b>Charges exceptionnelles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur opération de gestion ou en capital.</li> </ul>	<b>Produits exceptionnels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur opération de gestion ou en capital.</li> </ul>
Si la différence entre les produits et les charges est positive, l'entreprise dégage des bénéfices.	Si la différence entre les produits et les charges est négative, l'entreprise est déficitaire.

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

- Valeur Ajoutée (VA) :

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 fonds de roulement :**

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

## Chapitre 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)** : Ressource 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 : Mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques

### Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E4 « Mise en œuvre d'opérations de transport et de prestations logistiques » dispose d'un coefficient de 6, soit 20 % de la note finale.

Elle se déroule sous la forme de Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers d'une situation d'évaluation et fait partie du bloc de compétence U4.

### Conseil :

Pour réussir l'épreuve E4 du BTS GTLA, tu dois bien préparer en amont le rapport d'activités professionnelles de l'épreuve et doit être soigneusement préparé, en respectant les exigences de la réglementation (fourni en amont de l'épreuve par tes professeurs).

De plus, il s'agit d'une épreuve à double-tranchant : Si tu maîtrise la méthodologie et les différentes clés pour réussir cette épreuve, tu vas obtenir une excellente note. À l'inverse, si tu ne connais pas les critères d'évaluations des professeurs, tu risques d'obtenir une note compromettante.


En effet, étant donné que cette épreuve compte pour 1/5 de la moyenne globale de l'examen, il peut tout à fait s'agir des points qui vont te permettre d'obtenir le BTS ou la mention souhaitée.

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

### Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 - Présentation de l'épreuve E4** : 8 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 - La chaîne de transport et les infrastructures logistiques** : 12 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 - Les acteurs du transport et de la logistique** : 24 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
4. **Vidéo 4 - L'organisation d'une entreprise de transport** : 12 minutes de vidéo pour que tu aies toutes les clés en main pour maîtriser ce sujet.

5. **Fichier PDF - 31 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître pour réussir cette épreuve E4 

[Découvrir le Dossier E4](#)

## E5.1 : Conception d'opérations de transport et de prestations logistiques

### Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E5.1 « Conception d'opérations de transport et de prestations logistiques » est une sous-épreuve faisant partie de l'épreuve E5.

Elle dispose d'un coefficient de 6, fait partie du bloc de compétence U51 et se déroule sous forme ponctuelle écrite au travers d'un contrôle sur table de 4 heures.

### Conseil :

Avec l'épreuve E4, cette épreuve E5.1 dispose du coefficient de plus élevé de l'examen de BTS GTLA. En effet, son coefficient de 6 représente 20 % de la note finale, d'où son importance.

Pour mener à bien cette épreuve E5.1, tu dois bien prendre connaissance l'ensemble des documents mis à ta disposition au début de l'épreuve. N'essaie pas de te précipiter à « rapidement » réaliser l'examen.

Prends ton temps avant de débiter l'épreuve pour être sûr(e) de partir dans la bonne direction.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Les différents modes de transport .....	64
1. Le transport routier .....	64
2. Le transport ferroviaire .....	64
3. Le transport maritime .....	64
4. Le transport aérien .....	65
<b>Chapitre 2 :</b> Les incoterms .....	66
1. Définition et principes .....	66
<b>Chapitre 3 :</b> La gestion de stock.....	68
1. Introduction à la gestion de stock.....	68
2. Les coûts de stockage.....	68
3. Les différents types de stocks.....	69
<b>Chapitre 4 :</b> La gestion des litiges .....	70
1. Définition des litiges .....	70
2. Les différents types de litiges.....	70
3. Les causes des litiges.....	70

4.	Les étapes de gestion des litiges .....	71
<b>Chapitre 5 : Les outils informatiques.....</b>		<b>72</b>
1.	Les systèmes de gestion d'entrepôt (WMS).....	72
2.	Les systèmes de gestion des transports (TMS) .....	72
3.	Les outils de planification de la demande.....	72
4.	Les outils de suivi et de traçabilité .....	73



# Chapitre 1 : Les différents modes de transport

## 1. Le transport routier :

### Introduction :

Le transport routier est un mode de transport très utilisé dans le secteur de la logistique. Il est souvent choisi pour sa flexibilité et sa rapidité. Le transport routier peut être effectué par des camions, des véhicules utilitaires légers, des fourgonnettes ou des remorques.

**Exemple :** L'acheminement de produits périssables tels que des aliments frais depuis un entrepôt jusqu'à un supermarché.

Le transport routier permettrait une livraison rapide et sécurisée, tout en maintenant la qualité des produits grâce aux conditions de transport contrôlées.

## 2. Le transport ferroviaire :

### Introduction :

Le transport ferroviaire est l'un des modes de transport les plus utilisés dans le domaine de la logistique. Il est souvent privilégié pour le transport de marchandises en grande quantité sur de longues distances.

### Les avantages du transport ferroviaire :

- Une capacité de chargement importante ;
- Une sécurité accrue grâce à la voie ferrée ;
- Une empreinte carbone plus faible que le transport routier ou aérien.

### Les inconvénients du transport ferroviaire :

- Des temps de transit plus longs que le transport routier ;
- Une flexibilité réduite en termes de disponibilité de l'infrastructure ferroviaire.

**Exemple :** Une entreprise de production de vêtements à besoin de transporter une grande quantité de marchandises d'une ville à l'autre, sur une distance de 1000 km.

Le transport ferroviaire est choisi car il peut transporter une grande quantité de marchandises à la fois, réduisant ainsi les coûts de transport. Le temps de transit est de 3 jours, mais cela convient à l'entreprise car elle a planifié sa production en conséquence.

## 3. Le transport maritime :

### Introduction :

Le transport maritime est une méthode de transport de marchandises par bateau. C'est une option populaire pour les entreprises qui ont besoin de déplacer de grandes quantités de marchandises sur de longues distances.

### Exemples de transport maritime :

- **Choix du port d'expédition et du port de destination :** Il est important de choisir les ports d'expédition et de destination appropriés pour votre cargaison. Cela peut dépendre de plusieurs facteurs (proximité des fournisseurs ou des clients, coûts de transport, réglementations locales, capacités des ports, etc.) ;
- **Type de conteneur :** Le choix du conteneur approprié pour votre cargaison peut avoir un impact important sur le coût et la sécurité de votre transport maritime. Par exemple, les conteneurs frigorifiques sont utilisés pour le transport de marchandises périssables (fruits et légumes), tandis que les conteneurs plats sont utilisés pour le transport de marchandises volumineuses ou lourdes (machines) ;
- **Planification des itinéraires :** La planification des itinéraires doit être réalisée en tenant compte des conditions météorologiques, des courants marins et des restrictions de navigation ;
- **Documentation :** Il faut s'assurer que toute la documentation nécessaire est en ordre avant l'expédition, y compris les documents douaniers, les factures et les bons de livraison.

#### 4. Le transport aérien :

##### Introduction :

Pour concevoir des opérations de transport et de prestations logistiques efficaces en utilisant le transport aérien, il est important de prendre en compte certains facteurs clés.

##### Les facteurs clés à prendre en compte :

- **Choix de la compagnie aérienne :** Il est important de choisir la compagnie aérienne appropriée pour votre cargaison. Cela peut dépendre de plusieurs facteurs, tels que le type de marchandise, la destination, le coût et la réputation de la compagnie aérienne ;
- **Emballage :** L'emballage doit être solide et résistant pour protéger votre cargaison pendant le transport. Des étiquettes claires doivent être apposées sur les colis pour faciliter l'identification et la manutention ;
- **Stockage temporaire :** Si votre cargaison nécessite un stockage temporaire avant ou après le transport aérien, il est important de s'assurer que les installations de stockage sont sécurisées, propres et adaptées aux besoins de votre cargaison ;
- **Documentation :** Il est important de s'assurer que toute la documentation nécessaire est en ordre avant l'expédition, y compris les documents douaniers, les factures et les bons de livraison.

## Chapitre 2 : Les incoterms

### 1. Définition et principes :

#### Définition :

Les incoterms sont des termes standardisés utilisés dans les transactions commerciales internationales pour définir les responsabilités et les obligations de l'acheteur et du vendeur en ce qui concerne le transport de marchandises.

#### Les différents incoterms :

Incoterm	Signification	Responsabilité du vendeur	Responsabilité de l'acheteur	Exemple
EXW	Ex Works	Préparation de la marchandise	Enlèvement de la marchandise	Fournisseur met les marchandises à disposition dans son usine
FCA	Free Carrier	Livraison sur le lieu convenu	Chargement de la marchandise	Fournisseur livre les marchandises chez un transitaire désigné par l'acheteur
FOB	Free On Board	Livraison sur le navire	Chargement de la marchandise sur le navire	Fournisseur livre les marchandises sur le quai du port d'embarquement
CFR	Cost and Freight	Transport maritime	Assurance de la marchandise pendant le transport	Fournisseur organise le transport maritime jusqu'au port de destination
CIF	Cost, Insurance and Freight	Transport maritime et assurance	Déchargement de la marchandise	Fournisseur organise le transport

				maritime, assure la marchandise et la livre au port de destination
DAP	Delivered At Place	Livraison à destination	Déchargement de la marchandise	Fournisseur livre les marchandises à l'adresse de l'acheteur

## Chapitre 3 : La gestion de stock

### 1. Introduction à la gestion de stock :

#### **Introduction :**

La gestion de stock est une pratique essentielle pour les entreprises qui souhaitent optimiser leur chaîne d'approvisionnement et minimiser les coûts associés à la détention de stocks.

La gestion de stock implique la planification, l'organisation et le contrôle des stocks de matières premières, de produits semi-finis et de produits finis.

#### **L'objectif principal de la gestion de stock :**

L'objectif principal de la gestion de stock est de s'assurer que les niveaux de stock sont suffisants pour répondre à la demande des clients tout en évitant la surcharge de stockage inutile.

Un stock insuffisant peut entraîner des ruptures de stock et une insatisfaction des clients, tandis qu'un stock excessif peut entraîner des coûts de stockage et des pertes financières.

**Exemple :** Une entreprise de vente de vêtements doit gérer ses stocks pour répondre à la demande des clients. Si l'entreprise n'a pas suffisamment de vêtements en stock, elle risque de perdre des ventes et des clients insatisfaits.

### 2. Les coûts de stockage :

#### **Les coûts de la gestion de stock :**

- Les coûts de possession de stock ;
- Les coûts de commande ;
- Les coûts de pénurie.

#### **Les coûts de possession de stock :**

- Les coûts de stockage ;
- Les coûts d'assurance ;
- Les coûts d'obsolescence ;
- Les coûts de main-d'œuvre.

**Exemple :** Si une entreprise stocke des produits dans un entrepôt, elle doit payer des frais de loyer, des frais de services publics et des salaires pour les employés qui gèrent le stock.

#### **Les coûts de commande :**

- Les frais d'expédition ;
- Les coûts d'acquisition des produits ;
- Les frais de traitement de commande ;
- Les frais d'administration.

**Exemple :** Si une entreprise achète des produits auprès de fournisseurs, elle doit payer des frais de livraison et des frais de traitement de commande.

**Les coûts de pénurie :**

Les coûts de pénurie incluent la perte de vente, l'insatisfaction des clients et les coûts de production supplémentaires.

**Exemple :** Si une entreprise n'a pas suffisamment de stock pour répondre à la demande des clients, elle risque de perdre des ventes et des clients insatisfaits.

**3. Les différents types de stocks :**

Type de stock	Définition	Exemple
Matières premières	Matériaux nécessaires à la production de produits finis	Bois, tissus, vis, acier, composants électroniques
Produits semi-finis	Produits partiellement fabriqués qui nécessitent d'autres processus de production	Pièces de voiture, composants d'ordinateur, parties de meubles
Produits finis	Produits entièrement fabriqués et prêts à être vendus	Voitures, ordinateurs, meubles, vêtements
Stocks de sécurité	Stocks supplémentaires pour répondre à la demande imprévue ou aux retards de livraison	Produits périssables, produits saisonniers, produits à forte demande

## Chapitre 4 : La gestion des litiges

### 1. Définition des litiges :

#### Définition :

Les litiges sont des différends ou des désaccords qui surviennent entre deux parties, généralement un acheteur et un vendeur, au cours d'une transaction commerciale.

Dans le domaine de la logistique et de la chaîne d'approvisionnement, les litiges peuvent survenir à différents stades de la transaction, tels que la commande, la livraison ou la facturation.

**Exemple :** Si un client reçoit une commande incorrecte ou endommagée, il peut engager un litige avec le fournisseur pour demander une compensation ou un remplacement.

### 2. Les différents types de litiges :

Type de litige	Définition	Exemple
Qualité des produits	Litige lié à la qualité des produits fournis	Produits endommagés, produits défectueux, produits non conformes
Délais de livraison	Litige lié aux retards de livraison	Livraison en retard, livraison partielle, livraison non conforme
Facturation	Litige lié aux erreurs de facturation	Facturation incorrecte, facturation en double, facturation tardive
Dommages et pertes de marchandises	Litige lié aux dommages ou à la perte de marchandises	Marchandises endommagées pendant le transport, marchandises perdues pendant le transport

### 3. Les causes des litiges :

#### Les causes les plus courantes des litiges :

- **Erreurs de commande :** Des erreurs peuvent survenir lors de la saisie des commandes, par exemple des erreurs de quantité, de produit ou de livraison ;
- **Erreurs de livraison :** Des erreurs peuvent survenir lors de l'emballage, de l'expédition et de la livraison des produits, par exemple une livraison incomplète, en retard ou non conforme ;

- **Problèmes de qualité** : Les produits peuvent être défectueux ou endommagés, ce qui peut entraîner des plaintes des clients et des retours de produits ;
- **Mauvaise communication** : La communication inadéquate entre les parties peut entraîner des malentendus et des conflits. Par exemple, une communication insuffisante entre l'entreprise et le client peut entraîner une livraison de produits incorrects.

#### 4. Les étapes de gestion des litiges :

- **Identification et notification du litige** : La première étape consiste à identifier le litige et à le signaler aux personnes concernées ;
- **Évaluation et enquête sur le litige** : La deuxième étape consiste à évaluer le litige et à mener une enquête pour en déterminer la cause et les circonstances ;
- **Résolution du litige** : La troisième étape consiste à résoudre le litige de manière satisfaisante pour toutes les parties concernées ;
- **Suivi et rétroaction** : La dernière étape consiste à suivre et à fournir une rétroaction aux parties concernées.



## Chapitre 5 : Les outils informatiques

### 1. Les systèmes de gestion d'entrepôt (WMS) :

#### Introduction :

Un système de gestion d'entrepôt (WMS) est un outil informatique utilisé pour gérer les opérations logistiques dans les entrepôts.

#### Les fonctionnalités d'un WMS :

- La gestion des stocks ;
- Le suivi des mouvements de produits ;
- La gestion des commandes ;
- La gestion de l'espace de stockage.

**Exemple :** L'utilisation d'un WMS est un entrepôt qui reçoit des commandes de différents clients. Le WMS permet de suivre les mouvements des produits entrants et sortants, d'optimiser l'espace de stockage et de garantir que les commandes sont préparées et expédiées dans les délais impartis.

### 2. Les systèmes de gestion des transports (TMS) :

#### Introduction :

Un système de gestion des transports (TMS) est un outil informatique utilisé pour gérer les opérations de transport et de logistique.

**Exemple :** L'utilisation d'un TMS est un fournisseur de transport qui a plusieurs clients et plusieurs itinéraires à gérer. Le TMS permet de planifier les itinéraires de manière efficace, de suivre les mouvements de marchandises et de gérer les chargements.

### 3. Les outils de planification de la demande :

#### Les outils de planification :

Les outils de planification de la demande sont des outils informatiques essentiels pour les entreprises cherchant à optimiser leur chaîne d'approvisionnement et à minimiser les coûts de stockage.

#### L'objectif des outils de planification de la demande :

Ces outils sont essentiels pour les entreprises qui cherchent à optimiser leur chaîne d'approvisionnement et à minimiser les coûts de stockage.

**Exemple :** L'utilisation d'un outil de planification de la demande est une entreprise de vente au détail qui utilise des données historiques pour prévoir la demande future. L'outil de planification de la demande peut aider l'entreprise à déterminer les niveaux de stock optimaux pour chaque produit et à optimiser les commandes auprès des fournisseurs.

## 4. Les outils de suivi et de traçabilité :

### **Définition :**

Les outils de planification de la demande sont des logiciels clés pour les entreprises cherchant à optimiser leur chaîne d'approvisionnement et à minimiser les coûts de stockage.

**Exemple :** L'utilisation d'un outil de planification de la demande est une entreprise de vente au détail qui utilise des données historiques pour prévoir la demande future de ses produits.

L'outil de planification de la demande aide l'entreprise à déterminer les niveaux de stock optimaux pour chaque produit et à optimiser les commandes auprès des fournisseurs.

## E5.2 : Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques

### Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E5.2 « Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques » est une sous-épreuve faisant partie de l'épreuve E5.

Elle dispose d'un coefficient de 4, fait partie du bloc de compétence U52 et se déroule sous forme ponctuelle écrite au travers d'un contrôle sur table de 3 heures.

### Conseil :

Cette sous-épreuve E5.2 représente 13 % de la note finale. Il s'agit donc d'une épreuve à absolument ne pas négliger.

Pour réussir cette épreuve, il est important de bien comprendre les objectifs et le contenu de cette sous-épreuve tout en maîtrisant les compétences nécessaires.

Les critères d'évaluation sur lesquels tu dois t'appuyer pour préparer cette épreuve sont les suivants :

- La pertinence des indicateurs proposés ;
- La rigueur des calculs ;
- La qualité de l'analyse des résultats et des pistes d'améliorations proposées ;
- La pertinence de l'argumentation ;
- Le respect des réglementations ;
- La prise en compte des contraintes sociales et environnementales ;
- La cohérence du raisonnement.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Indicateurs de performance .....	76
1. Indicateurs de performance clés .....	76
2. Liste des indicateurs de performance .....	76
3. Analyse des indicateurs de performance.....	76
<b>Chapitre 2 :</b> Collecte de données .....	78
1. Sources de données .....	78
2. Méthodes de collecte de données .....	78
3. Qualité des données.....	78
<b>Chapitre 3 :</b> Analyse des données .....	79
1. Techniques d'analyse des données .....	79
2. Analyse des données qualitatives .....	79
3. Analyse des données quantitatives .....	80

4.	Visualisation des données .....	80
5.	Exemple d'analyse concret.....	81
<b>Chapitre 4 : Amélioration continue .....</b>		<b>82</b>
1.	Cycle d'amélioration continue.....	82
2.	Identification des opportunités d'amélioration .....	82
3.	Évaluation des solutions d'amélioration.....	82
4.	Mise en place des solutions d'amélioration .....	83

# Chapitre 1 : Indicateurs de performance

## 1. Indicateurs de performance clés :

### Introduction :

Les indicateurs de performance clés (KPI) sont des mesures utilisées pour évaluer l'efficacité et l'efficience d'une activité de transport et de prestations logistiques.

### Les indicateurs de performance clé :

- **Coût par kilomètre** : Mesure le coût total par kilomètre parcouru pour transporter des marchandises ;
- **Taux de service** : Mesure le pourcentage de commandes ou de livraisons effectuées en temps et en heure ;
- **Taux de rotation des stocks** : Mesure le nombre de fois que les stocks sont renouvelés en une période donnée ;
- **Délais de livraison** : Mesure le temps nécessaire pour livrer les marchandises aux clients ;
- **Nombre de commandes traitées par jour** : Mesure le nombre de commandes traitées par jour par l'entreprise ;
- **Taux de pannes ou d'incidents** : Mesure le nombre de pannes ou d'incidents pendant le transport ou la prestation logistique.

## 2. Liste des indicateurs de performance :

Indicateur de performance clé	Utilisation
Coût par kilomètre	Évaluation de l'efficience du transport routier et optimisation des coûts de transport
Taux de service	Évaluation de la qualité de service offerte aux clients
Taux de rotation des stocks	Évaluation de l'efficacité de la gestion des stocks
Délais de livraison	Évaluation de la qualité de service et de l'efficience du transport
Nombre de commandes traitées par jour	Évaluation de la capacité de l'entreprise à traiter un grand nombre de commandes
Taux de pannes ou d'incidents	Évaluation de la sécurité et de la fiabilité du transport

## 3. Analyse des indicateurs de performance :

**Introduction :**

L'analyse des indicateurs de performance est une étape essentielle pour évaluer l'efficacité et l'efficacité d'une activité de transport et de prestations logistiques.

**Les analyses des indicateurs de performance :**

- **Analyse comparative :** Cette méthode consiste à comparer les indicateurs de performance d'une entreprise à ceux d'autres entreprises du même secteur ;
- **Analyse tendancielle :** Cette méthode consiste à analyser l'évolution des indicateurs de performance au fil du temps ;
- **Analyse par segmentation :** Cette méthode consiste à segmenter les données en fonction de différents critères tels que les clients, les produits, les zones géographiques ;
- **Analyse par rapport aux objectifs :** Cette méthode consiste à comparer les indicateurs de performance réels aux objectifs prédéfinis ;
- **Analyse de corrélation :** Cette méthode consiste à analyser la relation entre différents indicateurs de performance clés.

## Chapitre 2 : Collecte de données

### 1. Sources de données :

- Les TMS et WMS ;
- **Données de facturation** : Les factures des transporteurs, des prestataires de services logistiques et des fournisseurs de matières premières fournissent des données sur les coûts de transport, les coûts de stockage et les coûts d'approvisionnement ;
- **Données de suivi des expéditions** : Les données de suivi des expéditions fournissent des informations sur les délais de livraison, les taux de service et les temps de transit ;
- **Données de satisfaction client** : Les enquêtes de satisfaction client fournissent des informations sur la qualité de service perçue par les clients.

### 2. Méthodes de collecte de données :

- Enquêtes auprès des clients ;
- Entretiens avec le personnel ;
- Observations directes ;
- Analyse de documents ;
- Utilisation de capteurs et de technologies de suivi.

### 3. Qualité des données :

- **Standardisation des données** : La standardisation des données implique l'utilisation de formats standardisés pour les données telles que les noms de produits, les codes de pays et les unités de mesure ;
- **Contrôle de la qualité** : Le contrôle de la qualité des données implique la vérification de l'exactitude, de la cohérence et de la complétude des données ;
- **Mise à jour régulière des données** : Il est important de mettre à jour régulièrement les données pour refléter les changements dans l'activité de transport et de prestations logistiques ;
- **Formation du personnel** : Une formation adéquate du personnel sur les procédures de collecte de données, les formats standardisés et les procédures de contrôle de qualité est essentielle pour assurer la qualité des données collectées ;
- **Utilisation d'outils informatiques** : L'utilisation d'outils informatiques tels que les systèmes de gestion de données peuvent faciliter la collecte, le stockage et la validation des données, ce qui améliore la qualité des données.

## Chapitre 3 : Analyse des données

### 1. Techniques d'analyse des données :

Techniques d'analyse de données	Description
Analyse de tendance	Permet de visualiser les tendances à long terme et de prévoir les performances futures
Analyse de variance	Permet de déterminer les différences entre les performances réelles et les performances prévues
Analyse de corrélation	Permet de mesurer la relation entre deux ou plusieurs variables, telles que le niveau de stocks et les temps de cycle
Analyse ABC	Permet de classer les articles en fonction de leur impact sur les coûts ou les ventes, en utilisant des critères tels que la valeur de stock ou la fréquence de rotation
Analyse de Pareto	Permet d'identifier les causes principales des problèmes, en classant les causes par ordre d'importance
Analyse de régression	Permet de modéliser la relation entre deux ou plusieurs variables, telles que le temps de cycle et le nombre de commandes
Analyse de flux	Permet de visualiser les mouvements de stocks et de marchandises dans l'entrepôt ou la chaîne logistique

### 2. Analyse des données qualitatives :

#### L'analyse des données qualitatives :

L'analyse des données qualitatives consiste à analyser des données non numériques, telles que des commentaires de clients ou des retours d'expérience de chauffeurs.

#### Les méthodes d'analyse :

- **Analyse de contenu** : Cette méthode consiste à identifier les thèmes et les motifs dans les données, en utilisant des techniques telles que l'analyse thématique ou l'analyse de discours ;
- **Analyse de réseau** : Cette méthode consiste à identifier les relations entre les différents éléments dans les données, en utilisant des techniques telles que



l'analyse de réseaux sociaux ou l'analyse des relations de causalité ;

- **Analyse de cas :** Cette méthode consiste à examiner en profondeur un ou plusieurs cas particuliers, en utilisant des techniques telles que l'analyse de cas ou l'étude de cas.

### 3. Analyse des données quantitatives :

#### L'analyse des données quantitatives :

L'analyse des données quantitatives est une méthode couramment utilisée dans l'analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques. Elle consiste à analyser des données numériques, telles que les volumes de ventes, les délais de livraison, les coûts de transport, etc.

#### Les méthodes d'analyse de données quantitatives :

- **Analyse de tendance :** Cette méthode consiste à visualiser les tendances à long terme des données, en utilisant des techniques telles que les graphiques de tendance ou les régressions linéaires ;
- **Analyse de variance :** Cette méthode consiste à déterminer les différences entre les performances réelles et les performances prévues, en utilisant des techniques telles que les analyses de variance ou les tests d'hypothèses ;
- **Analyse de corrélation :** Cette méthode consiste à mesurer la relation entre deux ou plusieurs variables ;
- **Analyse ABC :** Cette méthode consiste à classer les articles en fonction de leur impact sur les coûts ou les ventes, en utilisant des critères tels que la valeur de stock ou la fréquence de rotation.

### 4. Visualisation des données :

#### Introduction :

La visualisation des données permet de représenter les données de manière claire et concise, ce qui facilite la compréhension et la prise de décision.

#### Exemples de visualisation des données :

- Un graphique en courbes pour suivre l'évolution des coûts de transport au fil du temps ;
- Un tableau de bord pour suivre les taux de livraison à temps, les coûts de transport, les temps de transit ;
- Un graphique en barres pour comparer les volumes de ventes par produit ou les coûts de transport par mode de transport ;
- Un diagramme circulaire pour représenter la répartition des coûts de transport par type de coûts ;
- Une carte thermique pour représenter les volumes de ventes par région ou les temps de transit par itinéraire.

#### Les avantages des outils de visualisation des données :

Ces outils de visualisation des données permettent d'identifier rapidement les tendances,

les points forts et les points faibles de l'activité de transport et de prestations logistiques.

## 5. Exemple d'analyse concret :

### **Introduction :**

Une entreprise de transport et de logistique analyse ses données de performance pour améliorer son taux de livraison à temps. Elle collecte des données sur :

- Les taux de livraison à temps pour chaque client ;
- Les raisons des retards de livraison ;
- Les coûts de transport ;
- Les temps de transit ;
- Les modes de transport utilisés.

### **L'utilisation d'un outil de visualisation de données :**

Elle utilise ensuite un outil de visualisation de données pour identifier les tendances et les corrélations. Elle constate que les retards de livraison sont principalement causés par :

- Des problèmes de communication avec les clients ;
- Des erreurs de planification de transport ;
- Des retards dans le chargement et le déchargement.

Elle décide alors de mettre en place des actions d'amélioration continue pour réduire ces problèmes. Elle renforce les processus de communication avec les clients, optimise les itinéraires de transport, et améliore la coordination avec les prestataires logistiques.

### **Suivi de l'impact de ces actions sur les données de performance :**

Avant les actions d'amélioration continue, le taux de livraison à temps était de 80%. Après la mise en place des actions, le taux de livraison à temps a augmenté à 90%, soit une amélioration de 12,5%.

Les coûts de transport ont également diminué de 8% grâce à l'optimisation des itinéraires et à la réduction des retards de livraison.

## Chapitre 4 : Amélioration continue

### 1. Cycle d'amélioration continue :

#### Introduction :

Le cycle d'amélioration continue est un processus itératif visant à améliorer continuellement la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques.

#### Les étapes du cycle d'amélioration continue :

- **Planification** : Cette étape consiste à identifier les objectifs d'amélioration de la performance et à collecter les données nécessaires ;
- **Exécution** : Cette étape consiste à mettre en place les actions d'amélioration continue pour atteindre les objectifs définis lors de la phase de planification ;
- **Vérification** : Cette étape consiste à suivre l'impact des actions d'amélioration continue sur les données de performance ;
- **Ajustement** : Cette étape consiste à ajuster les actions d'amélioration continue en fonction des résultats obtenus lors de la phase de vérification.

### 2. Identification des opportunités d'amélioration :

#### Introduction :

L'identification des opportunités d'amélioration dans une activité de transport et de prestations logistiques peut concerner différents domaines.

#### Les éléments permettant d'identifier les opportunités d'amélioration :

- **Coûts de transport** : Si les coûts de transport sont élevés, il peut être nécessaire d'analyser les routes de transport pour identifier des itinéraires plus efficaces ;
- **Délais de livraison** : Si les délais de livraison sont trop longs, il peut être nécessaire d'optimiser la gestion des stocks et d'améliorer les délais de traitement des commandes ;
- **Qualité de service** : Si la qualité de service n'est pas satisfaisante, il peut être nécessaire de revoir les processus de traitement des commandes et de livraison pour garantir une meilleure fiabilité ;
- **Niveau de stock** : Si les niveaux de stock sont trop élevés, il peut être nécessaire de revoir les politiques d'approvisionnement pour éviter les surstocks et limiter les coûts de stockage.

### 3. Évaluation des solutions d'amélioration :

#### Introduction :

L'évaluation des solutions d'amélioration consiste à analyser différentes options pour déterminer la meilleure solution possible. Cette analyse peut être réalisée en utilisant des critères prédéfinis (coûts, délais, qualité du service, impact environnemental...).

**Exemple** : Une entreprise de transport de produits frais qui souhaite améliorer sa

performance a décidé d'évaluer plusieurs options pour réduire les coûts de transport. Elle peut examiner différentes options telles que :

- L'utilisation de camions plus petits pour des trajets courts ;
- La mise en place de transports en commun pour le dernier kilomètre ;
- L'optimisation des itinéraires pour minimiser la distance parcourue.

Dans cet exemple, l'entreprise peut décider de mettre en place des camions plus petits pour les trajets courts, car cela permettrait de réduire les coûts de transport et d'améliorer la qualité du service en livrant les marchandises plus rapidement.

#### **4. Mise en place des solutions d'amélioration :**

##### **Introduction :**

La mise en place des solutions d'amélioration vise à appliquer les actions d'amélioration identifiées dans l'étape précédente.

**Exemple :** Une entreprise de logistique peut constater que la gestion manuelle de ses stocks entraîne des erreurs de stockage et de livraison. Elle décide alors de mettre en place un système de gestion des stocks automatisé, avec des scanners de codes-barres pour suivre les mouvements de stocks en temps réel. Cette solution permet de réduire les erreurs de stockage et de livraison.

## E6 : Pérennisation et développement de l'activité de transport et de prestations logistiques

### Présentation de l'épreuve :

Cette dernière épreuve E6 « Pérennisation et développement de l'activité de transport et de prestations logistiques » dispose d'un coefficient de 4, soit 13 % de la note finale.

Cette épreuve se déroule sous la forme d'un Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers de 2 situations d'évaluation.

La première situation d'évaluation est liée au choix et à l'élaboration du projet (expliqué par tes professeurs) et se déroule sous forme orale.

La seconde situation d'évaluation est une soutenance du projet d'une durée de 25 minutes. Cette soutenance sera alors appuyée par un dossier écrit et réalisé en amont. Ce dossier devra être validé par tes professeurs et devra compter maximum 20 pages.

La première situation d'évaluation représente 33 % de la note de cette épreuve tandis que la seconde situation d'évaluation compte pour 67 % de la note.

### Conseil :

Cette épreuve E6 « Pérennisation et développement de l'activité de transport et de prestations logistiques » est une épreuve cruciale du BTS GTLA. En effet, l'ensemble des notions à connaître pour la mener à bien seront réutilisées pour les autres épreuves.

En d'autres termes, si tu prépares bien cette épreuve, tu peux être sûr(e) que tu réussiras les autres épreuves.

Pour finir, n'ometts jamais de bien justifier chacun de tes choix durant chacune des situations d'évaluation à l'oral, car la commission d'évaluation évaluera majoritairement la pertinence de tes choix plutôt que tes choix eux-mêmes.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Identification des facteurs clés de succès.....	86
1. Définition des facteurs clés de succès .....	86
2. Méthodes d'identification des facteurs clés.....	86
<b>Chapitre 2 :</b> Évaluation de la situation actuelle .....	88
1. Analyse de l'environnement externe.....	88
2. Analyse de l'environnement interne.....	88
3. Évaluation de la performance de l'entreprise.....	89
<b>Chapitre 3 :</b> Élaboration d'un plan d'action.....	90

1.	Évaluation de la situation actuelle.....	90
2.	Objectifs de l'activité de transport et de prestations logistiques .....	90
3.	Stratégies pour atteindre les objectifs.....	90
4.	Plan d'action.....	91
<b>Chapitre 4 : Mise en œuvre du plan d'action .....</b>		<b>92</b>
1.	Planification de la mise en œuvre.....	92
2.	Le système de suivi .....	92
<b>Chapitre 5 : Cours d'Excel .....</b>		<b>93</b>
1.	Le logiciel Excel.....	93
2.	Présentation de l'interface Excel .....	93
3.	Saisie d'une formule.....	95

# Chapitre 1 : Identification des facteurs clés de succès

## 1. Définition des facteurs clés de succès :

### Introduction :

Les facteurs clés de succès (FCS) sont les éléments qui déterminent le succès ou l'échec d'une entreprise.

### Les facteurs clés de succès :

- La capacité à offrir des délais de livraison rapides et fiables ;
- La qualité des services offerts, y compris la rapidité de traitement des commandes et le respect des horaires de livraison ;
- La sécurité des transporteurs et des marchandises ;
- La capacité à offrir des tarifs compétitifs tout en maintenant une marge bénéficiaire saine ;
- La capacité à s'adapter rapidement aux changements de la demande du marché.

## 2. Méthodes d'identification des facteurs clés :

### Introduction :

Les méthodes d'identification des facteurs clés de succès peuvent varier en fonction des entreprises et des secteurs d'activité.

### Les méthodes d'identification des facteurs clés :

Méthodes d'identification des facteurs clés	Avantages	Inconvénients
Analyse de la concurrence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permet de connaître les actions de la concurrence ;</li><li>• Aide à déterminer les avantages concurrentiels de l'entreprise.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peut être coûteuse ;</li><li>• Les données peuvent ne pas être disponibles.</li></ul>
Analyse des performances passées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permet de comprendre les facteurs qui ont contribué au succès passé de l'entreprise ;</li><li>• Aide à identifier les tendances.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les performances passées ne garantissent pas les résultats futurs ;</li><li>• Les données peuvent être biaisées.</li></ul>

Analyse SWOT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet d'identifier les forces et les faiblesses de l'entreprise ;</li> <li>• Aide à identifier les opportunités et les menaces externes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut être trop généraliste ;</li> <li>• Les résultats peuvent ne pas être facilement quantifiables.</li> </ul>
Étude de marché	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de comprendre les tendances du marché ;</li> <li>• Aide à identifier les besoins des clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut être coûteuse ;</li> <li>• Les données peuvent ne pas être disponibles.</li> </ul>
Consultation des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permet de comprendre les besoins et les attentes des parties prenantes de l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut être difficile à mettre en œuvre ;</li> <li>• Les résultats peuvent ne pas être facilement quantifiables.</li> </ul>



## Chapitre 2 : Évaluation de la situation actuelle

### 1. Analyse de l'environnement externe :

#### Introduction :

Cette analyse permet de mieux comprendre les forces et les faiblesses de l'entreprise et de s'adapter aux changements de l'environnement.

#### Les 2 étapes de l'analyse de l'environnement externe :

- **L'analyse PESTEL** : Elle permet d'identifier les facteurs politiques, économiques, sociaux, technologiques, environnementaux et législatifs qui peuvent avoir une influence sur l'activité de transport et de prestations logistiques ;
- **L'analyse des cinq forces de Porter** : Elle permet d'identifier les forces concurrentielles qui peuvent influencer la rentabilité de l'entreprise (concurrents directs, nouveaux entrants, fournisseurs, clients, produits de substitution).

### 2. Analyse de l'environnement interne :

#### Introduction :

L'analyse de l'environnement interne permet d'identifier les forces et les faiblesses de l'entreprise, ainsi que les opportunités et les menaces auxquelles elle est confrontée.

#### Les éléments clés à prendre en compte :

- **Les ressources humaines** : Les compétences, les formations et les expériences des collaborateurs de l'entreprise peuvent avoir un impact significatif sur sa performance ;
- **Les ressources matérielles** : Les infrastructures, les équipements, les outils informatiques, etc. sont des éléments déterminants pour la qualité des prestations fournies par l'entreprise ;
- **Les processus opérationnels** : L'efficacité et la productivité de l'entreprise dépendent de la qualité de ses processus opérationnels, de leur fluidité et de leur efficacité ;
- **Les ressources financières** : La santé financière de l'entreprise est un facteur crucial pour sa pérennité et son développement, et doit être régulièrement évaluée ;
- **La culture d'entreprise** : Les valeurs, les normes et les comportements adoptés par les collaborateurs peuvent avoir un impact significatif sur la performance de l'entreprise.

**Exemple** : Pour illustrer l'analyse de l'environnement interne, prenons l'exemple d'une entreprise de transport et de logistique qui constate une baisse de la qualité de ses prestations.

Après une analyse interne, elle identifie plusieurs facteurs clés de succès qui pourraient être améliorés pour remédier à cette situation, tels que :

- La formation de ses collaborateurs pour améliorer leurs compétences techniques et leur compréhension des besoins des clients ;
- La mise à disposition de nouveaux équipements et outils pour optimiser les opérations logistiques ;
- L'identification et la suppression des processus opérationnels inefficaces pour améliorer la fluidité des prestations ;
- La mise en place d'un suivi financier rigoureux pour éviter les dépenses inutiles et améliorer la rentabilité de l'entreprise.

### **3. Évaluation de la performance de l'entreprise :**

#### **Introduction :**

L'évaluation de la performance de l'entreprise permet d'analyser les résultats de l'entreprise par rapport à ses objectifs et de mettre en évidence les points forts et les points faibles.

#### **Les différents niveaux d'évaluation de la performance de l'entreprise :**

- Financier ;
- Commercial ;
- Logistique.

## Chapitre 3 : Élaboration d'un plan d'action

### 1. Évaluation de la situation actuelle :

#### Introduction :

L'évaluation de la situation actuelle consiste à réaliser une analyse approfondie de la situation actuelle de l'entreprise, en prenant en compte les différents aspects de son fonctionnement et de son environnement.

#### Les chiffres à analyser :

- Le chiffre d'affaires ;
- La marge bénéficiaire ;
- Les coûts de production ;
- Les délais de livraison ;
- La qualité du service ;
- Les taux de satisfaction des clients.

#### Les avantages de cette analyse :

Cette analyse permettra d'identifier les facteurs clés de succès pour l'entreprise, ainsi que les axes d'amélioration à mettre en œuvre pour garantir sa pérennité et son développement.

### 2. Objectifs de l'activité de transport et de prestations logistiques :

#### Introduction :

Les objectifs de l'activité de transport et de prestations logistiques définissent les résultats concrets que l'entreprise souhaite atteindre dans sa stratégie de pérennisation et de développement.

**Exemple :** Les objectifs peuvent inclure :

- Une augmentation de la productivité de l'entreprise ;
- Une réduction des coûts de transport ;
- Une amélioration de la qualité des services offerts ;
- Une diminution des temps de livraison ;
- Une augmentation du chiffre d'affaires.

### 3. Stratégies pour atteindre les objectifs :

#### Introduction :

Les stratégies visent à fournir un plan d'action clair pour atteindre les objectifs fixés pour l'activité de transport et de prestations logistiques.

#### Exemples de stratégies :

Objectif	Stratégie
Réduire les coûts de transport	Optimiser les itinéraires de livraison, négocier des tarifs avantageux avec les transporteurs, évaluer régulièrement les coûts liés au transport
Améliorer la qualité de service	Mettre en place un système de suivi en temps réel des livraisons, renforcer la communication avec les clients, améliorer les délais de livraison
Réduire les émissions de CO2	Mettre en place une flotte de véhicules plus économes en carburant, encourager l'utilisation de modes de transport alternatifs comme le rail ou le transport fluvial, sensibiliser les employés à la conduite éco-responsable

#### 4. Plan d'action :

##### Introduction :

Le plan d'action est un document clé pour la pérennisation et le développement d'une activité de transport et de prestations logistiques.

##### Quel est l'utilité du plan d'action ?

Il permet de définir les actions à entreprendre pour atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise.

## Chapitre 4 : Mise en œuvre du plan d'action

### 1. Planification de la mise en œuvre :

#### Introduction :

La planification de la mise en œuvre consiste à définir les ressources nécessaires, les délais et les étapes à suivre pour réaliser les actions prévues.

#### Exemples de planification de mise en œuvre :

Action	Responsable	Budget
Acquisition d'un nouvel entrepôt	Directeur logistique	500 000 €
Formation des employés sur le nouvel équipement	Responsable des ressources humaines	50 000 €
Mise en place d'un logiciel de gestion des stocks	Responsable informatique	200 000 €
Recrutement d'un nouveau responsable de la chaîne d'approvisionnement	Directeur général	100 000 €
Nouvelle campagne publicitaire	Responsable marketing	75 000 €

### 2. Le système de suivi :

#### Le système de suivi :

Il peut être utile de mettre en place un système de suivi et de contrôle de la mise en œuvre des actions.

**Exemple :** Dans le cadre d'une entreprise de transport et de prestations logistiques, si l'action prévue est de réduire les coûts de carburant en optimisant les itinéraires, il peut être utile de mettre en place un système de suivi de la consommation de carburant pour chaque véhicule, en utilisant des outils de suivi GPS et des logiciels de gestion de flotte.

Analyse des données : pour identifier les améliorations possibles dans l'optimisation des itinéraires et de vérifier si les économies attendues ont été réalisées.

# Chapitre 5 : Cours d'Excel

## 1. Le logiciel Excel :

### Introduction :

Le logiciel Excel est un tableur électronique très utile permettant de gérer et analyser des données de manière efficace.

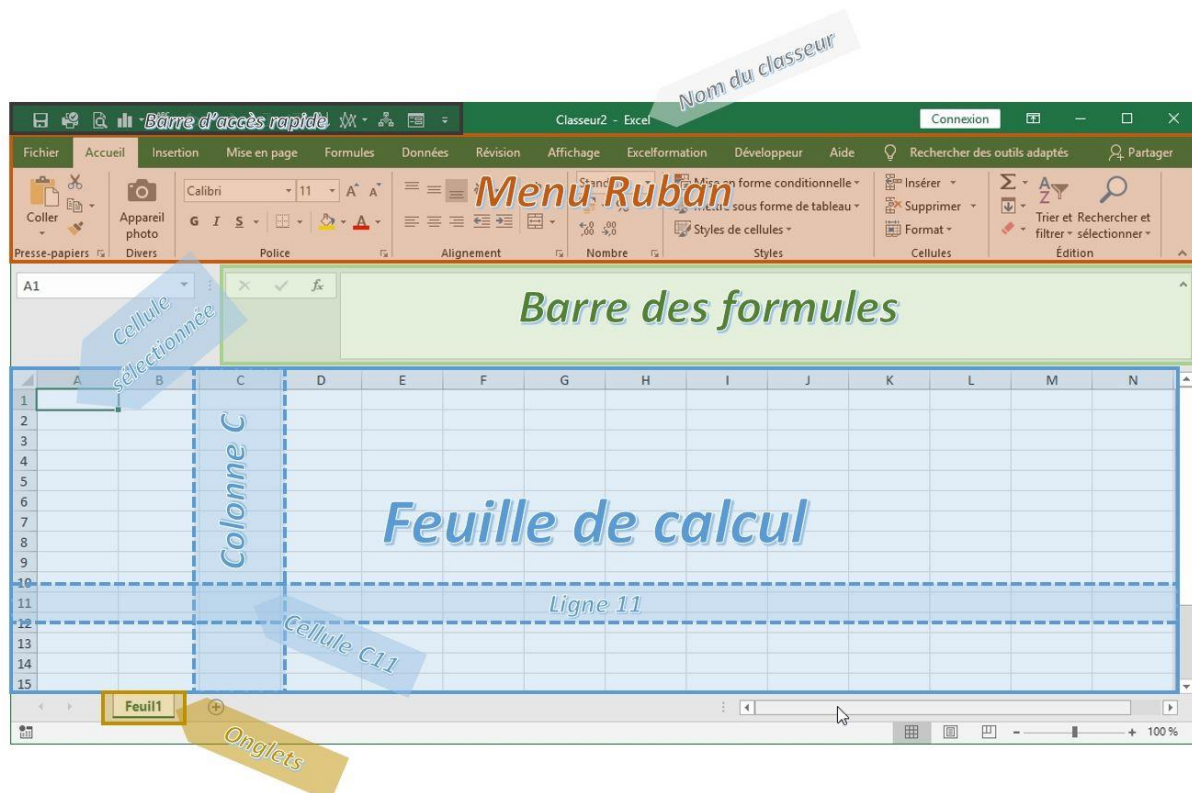
### Les utilisations d'Excel :

- Gérer les stocks de marchandises dans un entrepôt de manière efficace ;
- Réaliser des prévisions de ventes en fonction de l'historique des ventes ;
- Calculer les coûts d'expédition de marchandises ;
- Analyser les résultats d'une enquête de satisfaction ;
- Créer des tableaux de bord pour suivre l'activité de l'entreprise.

## 2. Présentation de l'interface Excel :

**Au lancement d'Excel :** Via le raccourci, un classeur vierge s'affiche avec une ou plusieurs feuilles de calcul. Celles-ci sont vides et ne contiennent aucune donnée.

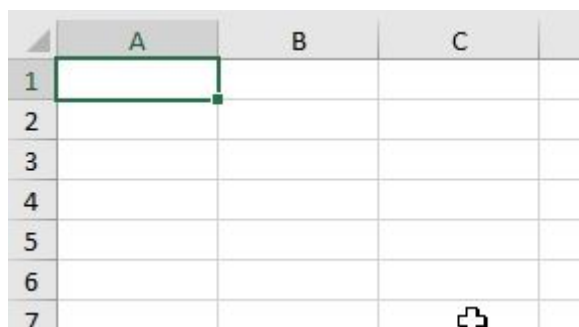
Il est donc nécessaire de saisir des données ou d'importer des fichiers pour commencer à travailler.



**Pour passer d'une feuille à l'autre dans Excel,** il suffit de cliquer sur l'onglet correspondant à la feuille souhaitée.

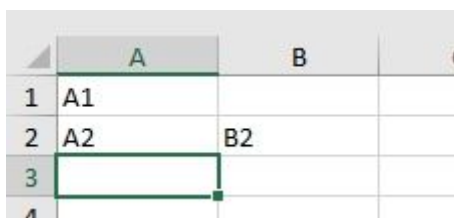


Une feuille de calcul est composée de plusieurs cellules, chacune étant classée dans une colonne (identifiée par une lettre) et une ligne (identifiée par un numéro) dans le classeur Excel.

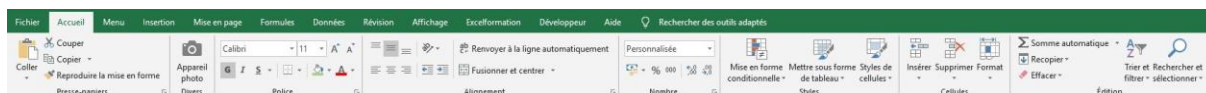


Chaque cellule d'une feuille de calcul Excel est située dans une colonne identifiée par une lettre et une ligne identifiée par un numéro.

Les coordonnées de chaque cellule permettent de les identifier facilement, par exemple la cellule située en A1 est la première cellule du classeur, et en dessous se trouve la cellule A2.



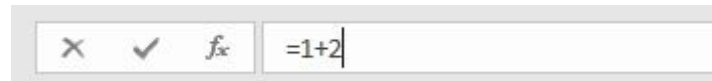
Dans Excel, les menus sont situés dans la partie supérieure de la fenêtre. Depuis la version 2007, ils sont organisés en Ruban pour un accès plus facile aux fonctionnalités.



La barre d'accès rapide se trouve juste au-dessus ou en dessous du ruban d'Excel, selon les paramètres. Elle permet d'ajouter des raccourcis vers les fonctionnalités les plus couramment utilisées, telles que l'enregistrement du document, l'impression et les fonctionnalités personnalisées.



La barre des formules est l'endroit où les utilisateurs peuvent saisir les informations telles que les formules, les textes, les chiffres et les dates.



En utilisant l'option "Modification directe" par défaut d'Excel, il est possible de saisir les informations directement dans la cellule sans avoir à utiliser la barre des formules.

Cependant, la barre des formules reste importante car elle permet de saisir des formules, du texte, des chiffres, des dates, et d'autres informations dans les cellules.

	A	B
1	=1+2	
2		

### 3. Saisie d'une formule :

**Pour réaliser un calcul dans Excel :** Il faut sélectionner la cellule où l'on veut insérer la formule, puis saisir le signe égal et la formule souhaitée.

CELLULE

	A	B	C
1	Ventes par région :		
2	Nord	12540	
3	Sud	84521	
4	Est	6587	
5	Ouest	53254	
6		=12540+84521+6587+53254	
7			

**Pour valider la formule :** Nous appuyons sur la touche [Entrée].

	A	B
1	Ventes par région :	
2	Nord	12540
3	Sud	84521
4	Est	6587
5	Ouest	53254
6		156902
7		

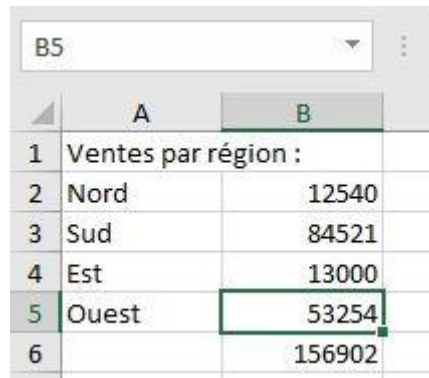
Lorsque nous avons saisi notre formule et que nous avons validé avec la touche [Entrée],



Excel effectue le calcul et affiche le résultat dans la cellule sélectionnée à la place de la formule.

**Pour changer la valeur d'une cellule dans Excel :** Il suffit de sélectionner la cellule en question, de saisir le nouveau montant et de valider.

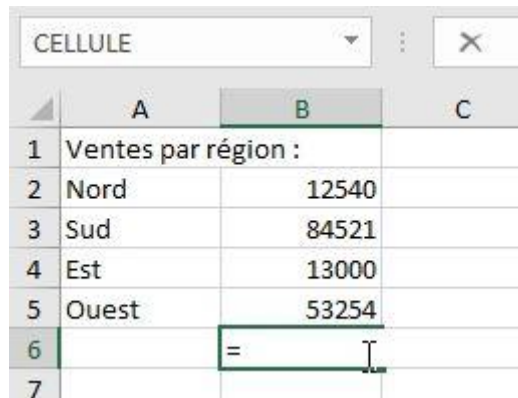
Par exemple, si les ventes réalisées dans la région Est sont passées de 6587 à 13000, il suffit de cliquer sur la cellule contenant le montant initial, de saisir le nouveau montant et de valider.



	A	B
1	Ventes par région :	
2	Nord	12540
3	Sud	84521
4	Est	13000
5	Ouest	53254
6		156902

Il est possible de modifier la formule de calcul totale en utilisant les références des cellules de chacune des régions.

**Pour modifier la formule de calcul totale :** Nous commençons par sélectionner la cellule des ventes totales (B6), puis nous saisissons le symbole égal « = ».



	A	B	C
1	Ventes par région :		
2	Nord	12540	
3	Sud	84521	
4	Est	13000	
5	Ouest	53254	
6		=	
7			

Ensuite, nous cliquons sur la première cellule que nous souhaitons insérer dans notre formule.

	A	B
1	Ventes par région :	
2	Nord	12540
3	Sud	84521
4	Est	13000
5	Ouest	53254
6		=B2
7		

On remarque que lorsqu'on sélectionne une cellule à inclure dans la formule, Excel insère sa référence (coordonnée de la cellule) plutôt que sa valeur. Il est cependant possible de saisir directement les coordonnées de la cellule dans la formule.

Ensuite, nous utilisons le symbole plus (« + ») pour demander à Excel d'effectuer une addition entre les cellules.

	A	B
1	Ventes par région :	
2	Nord	12540
3	Sud	84521
4	Est	13000
5	Ouest	53254
6		=B2+
7		

Nous pouvons maintenant cliquer sur la seconde cellule à intégrer dans la formule.

	A	B
1	Ventes par région :	
2	Nord	12540
3	Sud	84521
4	Est	13000
5	Ouest	53254
6		=B2+B3

Le résultat des ventes totales est maintenant corrigé !

B7		
	A	B
1	Ventes par région :	
2	Nord	12540
3	Sud	84521
4	Est	13000
5	Ouest	53254
6		163315
7		