

Liens entre les services de l'entreprise

Je découvre et j'apprends…

1 – Les services de l'entreprise : définitions

L'entreprise est un groupement de personnes qui sont réparties dans différents services

Un service regroupe des activités de même nature.
Dans chaque service, chaque personne a un rôle bien défini et assure une fonction (ou une sous-fonction) comme par exemple :

- Fonction de direction
- Fonction administrative
- Fonction de production de transport…

Les fonctions peuvent être divisées en sous fonction. La fonction " production de transport " comprends par exemple, les sous-fonctions :

- " Organisation du travail " tenue par un dispatcher, un exploitant...
- " Conduite " tenue par le conducteur,
- " Manutention " tenue par un agent de quai…

L'organisation d'une entreprise de transport présente différentes branches d'activité ou de fonctionnalité parmi lesquelles :

- La direction générale de l'entreprise
- Le service administratif
- Le service commercial
- Le service de gestion - comptabilité
- Le service des ressources humaines
- Le service exploitation (son unité transport et son unité logistique)
- Le service maintenance des véhicules...

2 – Les différents services de l'entreprise

2.1 – Le service dirigeant, la direction

La fonction direction générale comprend la direction globale de l'entreprise, comme la direction ou sous-direction d'une entité de l'entreprise.

2.1.1 – La direction globale de l'entreprise

La direction globale de l'entreprise est représentée par le directeur général et/ou par le président directeur général selon la structure de l'entreprise.

Leur périmètre d'activité touche l'ensemble de l'entreprise (filiales, départements et zones d'implantations confondus).



Au départ, c'est le propriétaire de l'entreprise qui détient juridiquement tous les pouvoirs permettant la direction et qui assume toutes les responsabilités dans l'entreprise.
Lorsque les propriétaires sont multiples (cas des entreprises comportant plusieurs associés), le pouvoir reste entre les mains des associés ou des actionnaires majoritaires.

Cependant, l'activité de l'entreprise nécessitant une prise de décisions permanente et continuelle, cette direction doit être exercée par un chef d'entreprise, présent au quotidien et qui peut être :
- Le propriétaire, s'il dirige personnellement son entreprise et qu'il y travaille,
- Un dirigeant nommé par le propriétaire, qui reçoit de ce dernier une large (mais pas obligatoirement totale) délégation de pouvoirs.

Cette fonction est présente dans tous les secteurs d'activité avec des intitulés différents ; on parle par exemple de délégué général dans le monde des associations et des collectivités locales. Dans les petites structures, le rôle des dirigeants est autant stratégique qu'opérationnel.

2.1.2 – La direction d'une entité de l'entreprise

Cette fonction de direction se limite à une partie de l'entreprise.



Cette fonction s'exerce principalement au sein des groupes organisés sous forme de filiales ou de sociétés, l'intitulé le plus fréquent étant directeur de filiale. Dans les petites et moyennes entreprises, cette fonction est peu ou pas présente.

2.2 – Le service administratif

Les services administratifs jouent un rôle central dans toutes les organisations, puisque leur personnel gère les budgets, l'information, la répartition du travail, etc. Autrement dit, le bon fonctionnement d'une entreprise dépend pour beaucoup de la main d'œuvre du secteur administratif.

2.2.1 – La direction administrative et financière



Véritable pivot de l'entreprise, le Directeur administratif et financier est le haut cadre en charge de la gestion administrative et financière de celle-ci. Le cœur de son activité réside, dans le contrôle et la coordination de l'activité de l'entreprise.

Son premier champ d'action concerne la gestion administrative, par le biais de mécanismes de contrôle divers assurant le suivi quotidien des différentes activités.

En second lieu, la comptabilité tient une place importante car il est le superviseur et le garant des comptes de l'entreprise. Dans ce sens, il est aussi chargé de la trésorerie et des relations bancaires, notamment du point de vue des emprunts, investissements et crédits.

Le droit des affaires et la fiscalité font aussi partie de la pratique journalière du métier, et c'est à ce titre que le directeur administratif et financier organise contrôle les opérations juridiques et fiscales, comme les conseils d'administrations, les fusions-acquisitions, et les éventuels contentieux.
Il est enfin un manager, en charge de piloter de l'action collective des différents services.

2.2.2 – Le secrétariat de direction



Un(e) secrétaire est une personne qui veille à l'exécution du travail quotidien dans un bureau et fournit aux gestionnaires et professionnels d'une organisation un soutien d'ordre administratif.

Selon son mandat, elle répond au téléphone, note et transmet les messages, tape les lettres et rédige de la correspondance à l'aide de logiciels de traitement de texte. Elle peut aussi être en charge du courrier (ouverture, tri et distribution) et avoir à tenir à jour des systèmes de classement de documents. Elle s'occupe également de fixer et de confirmer les rendez-vous et les réunions, d'accueillir les clients et les visiteurs, d'accomplir certaines tâches de comptabilité et de préparer les bordereaux de commande de matériel...
Elle doit avoir le souci du détail et remplir ses fonctions avec méthode et rigueur pour que le fonctionnement du bureau soit optimal.

Au terme "secrétaire", on préfère aujourd'hui utiliser la dénomination assistante de direction, assistante administrative voir encore assistante administrative et commerciale.

2.3 – Le service commercial

Le service commercial est au cœur de l'entreprise moderne. La gestion de ce service, ne se fait plus d'une manière isolée mais plutôt via un travail collaboratif entre les différents départements de l'entreprise.



Un commercial (une commerciale) est une personne dont le métier est lié à la vente. Avec un portefeuille de clients ou de clients potentiels, sur une zone géographique définie, il/elle développe les ventes en respectant la politique commerciale définie par l'entreprise.

Les commerciaux travaillent en collaboration avec le marketing et entretiennent des relations avec leurs clients.

Les différentes missions d'un commercial :
A ce titre, le commercial peut mener plusieurs activités en même temps :
La prospection, qui est sa tâche première et qui consiste à ramener de nouveaux clients à l'entreprise.
La communication, qui lui permet de transmettre des informations concernant le produit ou le service aux clients ciblés.

Ce service doit intervenir avant et après la vente en se mettant à la disposition du client et en écoutant ses remarques et en fidélisant les clients.
La vente à proprement parler, vient conclure la phase de l'approche du client et de la présentation commerciale du produit ou service.

2.4 – Le service gestion - comptabilité

2.4.1 – Définition

La comptabilité est un système d'organisation des données financières d'une entreprise, ou autrement dit une discipline pratique permettant de fournir de manière continue et en temps réel un état de la situation financière de l'entreprise.

La définition de la comptabilité est simple. Il s'agit d'une pratique évaluant tous des flux financiers de l'entreprise. On appellera exercice comptable la période d'étude de ces flux. Elle permet donc d'être au fait du patrimoine détenu par la société.

Les entreprises ont l'obligation de tenir une comptabilité et de produire annuellement un certain nombre de documents, dont le bilan et le compte de résultat.

La comptabilité peut être sous-traitée par un expert-comptable ou être directement tenue par le service comptable de l'entreprise. En effet, lorsque le volume d'affaires le justifie, les sociétés se dotent d'un service comptable.

La composition d'un service comptable dépend de la taille de la société et des volumes de flux à traiter. Donc selon les entreprises, le service sera composé :
- d'un directeur financier,
- d'un chef comptable,
- de responsables de services : fournisseurs, clients, comptabilité générale,
- d'un trésorier,
- de collaborateurs.

Dans les petites structures, un chef comptable assisté de quelques collaborateurs assurera l'ensemble des missions.

2.4.2 – Le comptable ou l'expert-comptable



Un comptable ou un expert-comptable est responsable de l'administration financière d'une entreprise. Il veille à ce que l'entreprise satisfasse à ses obligations financières, sociales et fiscales.

Il existe également des bureaux comptables, qui proposent leurs services aux entreprises.

2.5 – La direction des ressources humaines



La gestion des ressources humaines intervient à tous les stades de la vie des collaborateurs dans l'entreprise, dont leur entrée et leur départ.

La gestion du personnel, ou des ressources humaines, se décline ainsi en de multiples tâches : définition des postes, recrutement, gestion des carrières, formation, gestion de la paie et des rémunérations, évaluation des performances, gestion des conflits, relations sociales et syndicales, motivation et l'implication du personnel, communication, les conditions de travail, sélection, et équité (justice distributive, interactive, etc.)…

- La gestion du personnel :

La fonction de directeur des ressources humaines recouvre trois missions principales :
le DRH est chargé de définir et mettre en œuvre une politique de recrutement, de promouvoir la gestion des carrières (mobilité, affectations, formations…) et de proposer une politique de rémunérations.

- Le management social :

il développe les motivations par l'élaboration d'un projet d'entreprise ou des différentes formes de participation des salariés (intéressement).
Il met en œuvre, lui même ou ses collaborateurs, la législation du travail en vigueur et négocie avec les représentants du personnel au sein des instances représentatives (Comité d'Entreprise, syndicats).

- La communication interne :

il est garant de la qualité du climat social en recherchant l'adhésion du personnel aux objectifs de l'entreprise et en diffusant les informations d'ordre économique et social liées à ces objectifs.

2.6 – Le service « Exploitation » d'une entreprise de transport public de marchandises

C'est un service complexe qui doit répondre dans le respect des délais contractuels aux exigences des clients. Ici, il faut gérer un flux permanent de marchandises en s'assurant de la disponibilité des véhicules, des conducteurs mais aussi sur les aires d'attente, de relais et de stockage des marchandises, des disponibilités de surface et d'espace, comme en personnels sédentaires en charge des opérations de manutention…

Le service exploitation doit veiller à organiser le travail des conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur et des moyens disponibles pour la réalisation de l'opération de transport.

2.6.1 – Direction d'exploitation des transports routiers

Elle supervise et coordonne l'activité d'un site ou d'un service d'exploitation de transport routier de marchandises, dans ses dimensions techniques, commerciales, sociales et financières, selon la réglementation du transport routier, les règles de sécurité et dans un objectif de qualité (service, coût, délais).
Dirige tout ou partie des équipes d'un site d'exploitation (techniciens exploitants, conducteurs, personnel administratif et commercial, ...).



C'est la raison pour laquelle le directeur d'exploitation s'appuie sur toute une équipe de « managers » qui collaborent.

2.6.2 – Agent(e) d'exploitation

Son objectif : faire en sorte que les marchandises arrivent au bon endroit, en bon état et dans les délais définis avec le client. Faire partir les camions, assurer le suivi administratif des commandes, répondre aux demandes des clients...l'agent d'exploitation doit être polyvalent.



L'exploitation dans une société de transport, c'est le cœur de l'activité.

L'agent d'exploitation veille au bon déroulement de l'acheminement des marchandises (par route, fer, air, mer). Son souhait est d'apporter entière satisfaction à son client avec le souci du respect de la réglementation et de la sécurité.



L'agent d'exploitation fait l'interface entre les clients et les conducteurs.

Faire partir les camions, assurer le suivi administratif des commandes, répondre aux demandes des clients...l'agent d'exploitation doit être polyvalent.

2.7 – Le gestionnaires des transports

Qu'est-ce qu'un gestionnaire de transport ?
Toute entreprise de transport routier doit désigner un gestionnaire de transport chargé de la direction effective et permanente des activités de transport de l'entreprise. Cette personne doit avoir un lien réel avec l'entreprise (employé, directeur, propriétaire), résider au sein de l'Union Européenne (UE) et satisfaire aux conditions d'honorabilité et de capacité professionnelle.

Ses missions et responsabilités doivent être fixées dans le contrat qui lie le gestionnaire à l'entreprise. Il est notamment en charge de :
- la gestion de l'entretien des véhicules ;
- la vérification des contrats et des documents de transport ;
- la comptabilité de base ;
- l'affectation des chargements aux conducteurs et aux véhicules ;
- la vérification des procédures de sécurité.
- Il représente l'entreprise et doit donc disposer des délégations de pouvoirs et de signature.
- Il doit exercer son activité à temps plein sauf dans certains cas (une entreprise familiale ne dépassant pas 5 véhicules, par exemple)

2.8 – Le service logistique



L'ASLOG (Association Française pour la logistique) définit la logistique comme "l'art et la manière de mettre à disposition un produit donné au bon moment, au bon endroit, au moindre coût et avec la meilleur qualité".

En effet, la logistique doit coordonner tous les processus organisationnels, administratifs et de gestion afin d'assurer qu'un produit ou service sera livré ou mis à disposition pour le bon destinataire, dans les meilleurs délais, en bonne quantité et avec le coût le plus compétitif. Pour ce faire, la logistique doit donc couvrir des actions qui vont de l'achat (gestion des fournisseurs), en passant par l'entreposage (gestion de stock et d'entrepôt) jusqu'au transport de distribution final (livraison).
La logistique comprend donc l'ensemble des activités destinées à assurer la bonne coordination entre la demande et l'offre. Elle gère aussi bien les flux de produits et de matières que les flux d'informations relatifs à une activité.

2.8.1 – L' Agent(e) logistique



Il assure la manutention, la circulation et l'entreposage des marchandises au sein d'un entrepôt ainsi que leur préparation à des fins d'expédition et de livraison dans les magasins.

Autres appellations du métier : Opérateur logique, agent de manutention, manutentionnaire, préparateur de commandes, agent de quai, expéditionnaire…

2.8.2 – Le service manutention et gestion des stocks

Une entreprise de transport peut avoir une gestion totalement séparée du personnel roulant (les conducteurs) et du personnel sédentaire en charge de la préparation et la réalisation des opérations de chargement et déchargement (les manutentionnaires ou caristes).
Ce même service aura sans doute la gestion des marchandises en attente, et momentanément immobilisées sur des aires de stockage, cette activité est plus régulièrement affectée à la logistique qu'au transport à proprement parler.

2.9 – Le service logistique maintenance

Une entreprise de transport et dont l'outil principal sont les véhicules peut avoir son propre atelier de maintenance pour ne pas être totalement dépendant des concessions et autres garagistes spécialisés.
Ce service est en charge des petites opérations d'entretien courant, du passage des véhicules au contrôle technique ou encore du renouvellement du parc.

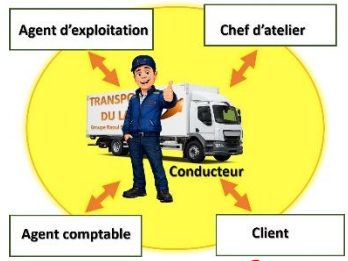
3 – Liens entre les différents services de l'entreprise

3.1 – La place du conducteur

Dans le cadre de son activité, le conducteur est amené à avoir des liens et à échanger avec la quasi totalité des services qui composent son entreprise.

Certains diront au regard des deux illustrations ci dessous, que si sa place dans l'organigramme se positionne "en bas de l'échelle"
Il est toutefois évident pour d'autres, au contraire, que ce positionnement fait de lui un maillon central dans le fonctionnement de son entreprise.





C'est cette place "centrale" qui impose au conducteur de bien assimiler l'organigramme de son entreprise, de connaitre les différents services qui la composent et de connaitre les rôles et fonctions de chacun de ces services.
Tous ces services sont liés les uns aux autres pour le bon fonctionnement de l'entreprise, son développement et sa pérennité. On parle aujourd'hui de "Management" de l'entreprise plus que d'organisation.