

## Fiche synthèse

Idée clé →	Les organisations sont diverses. L'une d'entre elles, l'entreprise, est un acteur qui intervient sur les marchés. Sa finalité vise souvent le profit mais peut, non sans contradiction apparente, être également sociale.
Donner du sens →	L'entreprise cherche à assurer son développement tout en rémunérant les acteurs qui contribuent à sa réussite Auparavant davantage préoccupée par le profit, l'entreprise place désormais le travail et son métier au centre de ses préoccupations.

1. Les caractéristiques de l'entreprise

L'entreprise est un acteur économique qui vend des biens ou des services sur un marché (lieu de rencontre entre l'offre et la demande où se déterminent les prix et les quantités échangées) sur lequel elle rencontre les acheteurs ainsi que ses concurrents. Le marché lui donne des informations utiles : besoins exprimés, importance des concurrents, existence de barrières à l'entrée (niveau technologique requis, investissements nécessaires, normes...)

L'entreprise est également un groupe humain composé de personnes aux compétences complémentaires, en interaction et qui tendent vers un même objectif.

Elle se caractérise d'une part par son métier (ou ses métiers) et, d'autre part, par sa finalité.

- Métier : selon Porter le métier correspond à l'ensemble des activités partageant des ressources technologiques homogènes (exemple : la fabrication de cartes à puce). Le métier correspond à son champ de compétences professionnelles. L'entreprise peut choisir de se recentrer sur son métier et de se positionner stratégiquement : spécialisation ou différenciation, externalisation ou sous-traitance, restructuration, recentrage. (Voir fiche EM3.3).
- Finalité : idéal abstrait que l'entreprise cherche à atteindre (à long terme) en se fixant des objectifs (à court terme). La finalité peut être :
  - financière : recherche du résultat qui permet à l'entreprise de vivre (assurer sa pérennité), ou du profit afin de rémunérer les apporteurs de capitaux. Le profit est une finalité pour les grandes entreprises et notamment pour les entreprises à forme sociale (SA par exemple) qui cherchent à maximiser le profit afin de réinvestir et de rémunérer les actionnaires en distribuant des dividendes.
  - économique : développement de son activité, de sa présence sur les marchés
  - sociale : satisfaction des aspirations des collaborateurs (plan de carrière, conditions de travail...)

2. L'organisation de l'entreprise

L'entreprise est organisée en fonctions et tâches coordonnées pour répondre à sa finalité.

L'organisation varie selon la taille de l'entreprise et son secteur d'activité :

- l'organisation simple des PME dans lesquelles le pouvoir est souvent centralisé,
- l'organisation scientifique des grandes entreprises industrielles qui cherchent à rationaliser la production pour minimiser les coûts,
- l'organisation divisionnelle ou matricielle des grands groupes diversifiés souvent internationalisés.

Quelle que soit l'organisation, l'objectif est de satisfaire le client :

- en termes de prix,
- de qualité du produit (lancement de nouveaux produits intégrant les dernières technologies),
- de distribution (e-commerce) ; rôle du SAV,
- de communication (les applications, les Q-Code sur les appareils mobiles, les e-questionnaires pour les avis clients...) ;

### 3. Responsabilité de l'entreprise

L'activité de l'entreprise génère des externalités positives mais également négatives : pollution, déchets, consommation de ressources...

Sa responsabilité éthique, sociale et environnementale est ainsi engagée du seul fait de son activité

Elle doit désormais intégrer une dimension environnementale et sociale dans sa démarche générale : c'est la RSE (responsabilité sociale et environnementale) dont les enjeux sont :

- humains : vis-à-vis des ressources humaines (respect des aspirations des hommes, respect de l'égalité professionnelle, respect de la vie privée...), des partenaires (clients, fournisseurs, sous-traitants (notion d'achats responsables : part des produits et services en provenance des pays à faibles coûts de main d'œuvre)...) des actionnaires, des syndicats... La prise en compte des enjeux humains suppose une réflexion en matière d'utilisation des TIC dans l'entreprise :
  - réflexion sur les risques liés à l'usage intensif des outils TIC : stress, surcharge de travail, d'informations...
  - réflexion liées aux mutations induites par les TIC : modification des conditions de travail, des procédures, des rythmes, déshumanisation de certaines activités, disparition des frontières entre la vie professionnelle et la vie privée...
- sociétaux : acquisition d'une image d'entreprise citoyenne, anticipation des besoins de la société, comportement éthique, responsabilité vis-à-vis de la société en général,
- environnementaux : respect des contraintes environnementales légales. La question fait aujourd'hui débat. S'agit-il d'opportunisme, d'une nécessité, d'une véritable conviction ou d'une simple démarche marketing ?

L'entreprise qui ne met pas en place des pratiques conformes aux valeurs et standards sociaux prend des risques en termes d'image, de notoriété et des risques sociaux (contestations chez IKEA...). Aujourd'hui, certaines entreprises ont pris conscience de la nécessité de passer d'une logique de la "*added value*" à celle de la "*shared value*" ».

#### **En résumé :**

L'entreprise est une organisation humaine, structurée, qui doit concilier plusieurs finalités. Elle recherche le profit mais, en même temps, doit assumer sa responsabilité en matière sociale et environnementale notamment.

#### **L'exemple pour illustrer :**

Dans un objectif d'information en matière de RSE, les grandes entreprises (du Cac 40) ont l'obligation légale de publier un rapport sur leurs performances sociales et environnementales.

Voir : la RSE de DELL <http://content.dell.com/fr/fr/corp/cr.aspx>