

# DOSSIER E6

## Présentation de l'entreprise

 [Télécharger le livret d'observation à compléter](#)

### 1 La fiche d'identité de l'entreprise d'accueil

Coordonnées : adresse postale, coordonnées téléphoniques, mail, site internet.

Raison sociale.

Forme juridique.

Capital social.

Numéros SIREN (ou SIRET).

Code APE.

Les dirigeants.

L'effectif total.

L'historique (date de création et principales dates d'évolution de la structure).

### 2 L'entreprise et son environnement

#### Analyse de sa situation géographique (zone de chalandise)

A partir d'un plan, présentez et commentez les **infrastructures**, situez les principaux **concurrents** ainsi que tous les **acteurs du marché de l'automobile** (distributeurs de pièces détachées, Mécanicien Réparateur Automobile, ...)

#### Analyse de son environnement économique

Présentez les **agents économiques avec lesquels l'entreprise entretient des relations**. Quelles sont les différentes circonstances de ces relations, leur fréquence, les moyens de communication utilisés.

**Le constructeur.**

**Les autres concessions** du groupe.

**Les réparateurs agréés.**

**Les fournisseurs** (de pièces, de fournitures, ...).

**Les prestataires** : enlèvements des déchets, nettoyage...

**Les sous-traitants.**

### 3 L'organisation interne de l'entreprise

#### Présentation de ses différents services

Pour chacun des services de l'entreprise, présentez son activité ou sa fonction, son effectif.

Vous dresserez un plan d'ensemble des locaux, ainsi qu'un organigramme simplifié.

#### L'environnement social

- Les **horaires** pratiqués sont-ils communs à tous les salariés de l'entreprise ?
- Comment sont déterminées les périodes de **congés payés** pour les salariés ?
- Quelles sont les formes de **contrat de travail** représentées (CDI, CDD, Intérim, contrat d'apprentissage) ?
- Les salariés ont-ils la possibilité de suivre des **formations** continues ?
- **Comment les salariés sont-ils représentés** auprès de la direction (délégués du personnel, délégués syndicaux, comité d'entreprise) ? Quel est le rôle de ses institutions et comment agissent-elles dans l'entreprise ?

## La communication interne

Observez les **panneaux d'affichage** :

Quels sont les éléments affichés ?	Qui sont les émetteurs ?	Qui sont les destinataires ?

En dehors de ces panneaux d'affichage, citez (en précisant s'il s'agit d'une communication ascendante, descendante ou transversale) :

- Des exemples de **communication interne** écrite (notes de service, notes d'information, compte-rendu, ...).
- Des exemples de **communication** interne orale (réunion, entretien individuel, ...).

## **4** Les activités de l'entreprise

- Quelles sont les conditions imposées par le constructeur pour être **distributeur ou/et réparateur agréé** ?
- Présentez les **différents produits** (biens ou services) offerts à la clientèle ; pour chacun d'eux, spécifiez le nombre de personne, le chiffre d'affaires, la marge bénéficiaire et classez les par ordre décroissant.
- Vente VN, VO, PR / après-vente mécanique, carrosserie, service rapide / dépannage / location / financement...
- Établissez le diagnostic de la situation concurrentielle compte-tenu de l'offre de l'entreprise : (points forts/points faibles).
- 

## **5** Le Service après-vente

- Les **catégories de clients** et leurs caractéristiques ; **les offres "client"** : quels sont les différents taux horaires pratiqués, les forfaits "maintenance", les facilités de paiement, la location ou le prêt de véhicule, ... ?
- **Les normes** de qualité (ISO 9002, ISO 14000,...) :

Le SAV est-il certifié ? Depuis quand ? Qu'est-ce que cela signifie pour les clients ? pour les salariés ?

- **Les moyens humains** : quels sont les différents **métiers** et **profils** représentés ?
- **Les moyens matériels** : quels sont les logiciels, fichiers, bases de données, planning,..., **les documents utilisés** ? L'ordre de réparation, le carnet d'entretien, la facture, la Publicité sur le Lieu de Vente, ...
- **Les activités professionnelles** : (décrivez)  
L'accueil du client, la prise de RDV, le pré diagnostic, la rédaction de l'OR, le devis, la remise en conformité, la facturation, la restitution du véhicule au client, la vente-conseil ou vente additionnelle d'un produit, pièces, accessoires ou services.  
Le traitement des garanties.
- **La gestion des stocks** : nombre total de références ; le stock moyen, le stock d'alerte, le stock de sécurité. Les différentes passations de commandes, les moyens utilisés (logiciel) ; avantages et inconvénients, ...
- **La sécurité** dans l'entreprise : quelles sont les consignes de sécurité dans l'atelier : Comment les salariés sont-ils informés et formés sur ces consignes ? Existe-t-il un Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ? Quels sont ces représentants ? Quelles sont ses missions ?
- **L'organisation du travail** dans l'atelier : comment utilise-t-on le tableau de répartition de charges ?
- **L'animation du SAV** : quels sont les outils utilisés (les tableaux de bord, les ratios, les ISC, ...) pour animer l'équipe de l'atelier; quelles sont les principales composantes de la communication managériale ?