Centre Universitaire
MAYOTTE

Département Droit-Economie-Gestion

- Licence d'Administration Economique et Sociale
- Licence de Droit

Annales des sujets d'examens

Année universitaire 2016-2017

Centre Universitaire de Mayotte route nationale 3 BP.53 97660 DEMBENI

Tél : 02 69 61 08 92

www.univ-mayotte.fr

Département Droit-Economie-Gestion

Table des matières

Droit p.1

- L1 Droit semestre 1 p 2 à 12
- L2 Droit semestre 3 p 13 à 20
- L3 Droit semestre 5 p 21 à 31
- L1 Droit semestre 2 p 32 à 43
- L2 Droit semestre 4 p 44 à 53
- L3 Droit semestre 6 p 54 à 64

AES p.65

- L1 AES semestre 2 p 66 à 78
- L2 AES semestre 3 p 77 à 79
- L3 AES semestre 5 p 80
- L1 AES semestre 2 p 81 à 99
- L2 AES semestre 4 p 100 à 111
- L3 AES semestre 6 p 112 à 127

LP MGO p.128

- LP MGO semestre 2 p 129 à 134

LP DPT p.135

- LP DPT semestre 2 p 136 à 140

Année universitaire 2016-2017

LP MGO

Centre Universitaire
MAYOTTE

LP MGO

INTRODUCTION AU MANAGEMENT DES RISQUES D'ENTREPRISE.

1ère session – Année universitaire 2016-2017

Cours de M. Aina RAZAFIARISON

Durée de l'épreuve : 2h
Aucun document n'est autorisé
Pas de calculatrice

CAS LELANDAIS FERMETURE

QUESTIONS :

1) A partir des informations dans les annexes ci-dessous et de vos connaissances, identifier les risques de l'entreprise LELANDAIS et proposer des solutions pour les traiter.
   Utiliser la méthode des centres de risques et le critère de l'échec.
   Indication : n'oubliez pas les deux questions sacramentelles.

2) Quelles seraient les différences essentielles entre l'utilisation du critère de l'échec et du critère de pertes (Loss)?

Annexes 1 : Le Découvrez Lelandais Fermeture

La société Lelandais Fermetures, est implantée à Saint-Maur-des-Fossés (Île-de- France) où elle a ouvert son showroom[1] et basé son entrepôt. Liée à un secteur d'activité spécifique du bâtiment, celui de la serrurerie métallerie, cette organisation est spécialisée dans la fourniture et la pose d'équipements de fermeture pour les particuliers, les magasins, les restaurants. Elle commercialise des fenêtres, des portes, des volets et stores, des portails, des automatismes de fermeture.

Monsieur Jean-Claude Lelandais a fondé cette organisation en 2011 avec 7 500 euros de capital. Celle-ci propose des produits de qualité car son dirigeant a conclu un contrat de distribution lui accordant une exclusivité sur l'Île-de-France avec le chef de file et pionnier européen Internorm (marque autrichienne) qui fait référence en matière de robustesse des matériaux et de haute technologie. Monsieur Lelandais a recruté une équipe de poseurs qui possèdent un savoir-faire d'exception dont les compétences accompagnent des clients prestigieux dans des projets qui proposent un défi technologique.
Jean-Claude Lelandais s'appuie, au total, sur une équipe de neuf personnes dont un technicien conseil, deux commerciaux juniors, quatre poseurs, une assistante de direction. Son entreprise possède une flotte de quatre véhicules.
Cette SARL effectue ses chantiers exclusivement en Île-de-France. Son chiffre d'affaires provient pour 75 % des particuliers. Elle a obtenu le label Reconnu Garant de l'Environnement (RGE) qui permet à ses clients l'obtention d'un Crédit d'Impôt pour la Transition Énergétique (CITE) de 30 %. Ce dispositif légal sera prolongé en 2016.

[1] Showroom : Magasin qui permet d'exposer un assortiment de produits offerts à la vente.
Source : d'après www.lelandaisfermetures.com

Annexe 2 : Entretien avec le dirigeant de Lelandais Fermetures

Quelles ressources avez-vous mobilisées lors de la création de votre entreprise ?
« Nous avons sollicité un prêt d'aide à la création d'entreprise de 25 000 euros fourni par la Banque Publique d'Investissement (BPI) car j'avais un capital initial limité à 7 000 euros. Les fonds ont été utilisés pour l'achat de véhicules commerciaux, l'équipement informatique de la société, l'achat de logiciels bureautiques et la communication ».

Quels ont été vos principaux choix ?
« Les deux premières années, nos réalisations étaient standards donc je ne me démarquais pas de la concurrence. Dans un contexte de morosité du secteur d'activité, notre positionnement sur l'entrée et le milieu de gamme nous exposait à une concurrence très vive, ce qui contraignait fortement nos marges et freinait notre développement. Ainsi, l'impérative maîtrise de nos frais fixes nous imposait de recourir à la sous-traitance pour nos prestations de pose. En outre, nous manquions de visibilité et de notoriété. J'ai alors pris la décision capitale de monter en gamme en privilégiant le fournisseur Internorm. Dès lors, mon chiffre d'affaires a décollé et ma notoriété s'est développée. Précédemment j'ai utilisé une équipe de poseurs sous-traitants particulièrement efficace.
Mais le coût de la sous-traitance et le risque lié à la perte d'information me posaient problème. J'ai donc décidé de les embaucher en contrat à durée indéterminée (CDI).
Pour la partie commerciale, j'ai instauré une réunion tous les mardis après-midi, durant laquelle nous analysons une feuille de résultats, sur tableur. Cela me permet de mesurer les écarts par rapport aux objectifs mensuels et d'effectuer une analyse fine de la situation : d'où proviennent mes clients, quels types de produits demandent-ils ? »

Comment l'entreprise entre-t-elle en contact avec sa clientèle ?
« En partenariat avec notre fournisseur, nous participons à un salon commercial d'envergure, la foire de Paris, qui génère de nombreux contacts. Mais la collecte de l'information ne s'arrête pas là : les demandes proviennent également de notre site internet, du showroom et du parrainage des anciens clients. Cela alimente notre base de données interne, laquelle enregistre les coordonnées des clients, le type de prestation à réaliser. À la signature du contrat, nous compléterons celle-ci par le chiffre d'affaires généré ».

Le système d'information joue-t-il un rôle central chez Lelandais Fermetures ?
« Le projet du client doit être soigneusement étudié. Le croquis établi par le commercial permet de voir la faisabilité de celui-ci. Un devis est envoyé au client par courriel. En cas d'accord, un contrat est rédigé et enregistré dans notre base de données avec une référence client. Notre commercial effectue alors un relevé plus détaillé des mesures avec le progiciel Autocad puis c'est l'assistante commerciale qui fait parvenir, par internet, la commande à notre fournisseur. Celui-ci nous communique par courriel la date de livraison et mon assistante contacte le client par téléphone pour fixer le jour de pose. Cette information est immédiatement basculée sur l'agenda partagé où l'on peut suivre l'évolution de nos chantiers. Le chantier terminé, le commercial fait signer au client un « procès-verbal de réception » des travaux avec la mention « certification conforme » (celle-ci indique la conformité des travaux au contrat de départ). Quelques semaines plus tard, nous procédons à une enquête de satisfaction. Ce retour d'information nous conforte sur le choix de qualité pour lequel j'ai opté. L'ensemble de nos clients est satisfait ou très satisfait. Nous collectons aussi les commentaires sur le réseau social de l'organisation. Mais j'ai également à ma disposition une source d'information permanente pour suivre les faits et gestes de mes concurrents : je suis abonné au site www.societe.com qui propose une option d'alerte dès que l'un d'entre eux fait l'objet d'une publication ».

À quelles contraintes devez-vous faire face ?
« La coordination de l'information me soucie : je dois réunir les données issues des différents supports et je n'ai pas une vision en temps réel de mon activité. Je cherche aujourd'hui à faire évoluer mon système d'information afin d'être encore plus réactif dans ma prise de décision. D'autre part, en matière de logistique, les marchandises me sont livrées par containers puis sont entreposées sur des palettes avec des risques de détérioration. J'ai aussi l'obligation légale de recycler les anciennes fenêtres des clients en les apportant jusqu'à la déchetterie. Enfin, je me dois de suivre l'évolution législative liée aux avantages fiscaux, à la réglementation du travail.

Quels objectifs actuels ?

« Nous sommes en phase de croissance : chaque année le chiffre d'affaires augmente de 50 %. J'ai pour objectif de rester sur cette cadence qui garantira notre développement. (...) J'espère ainsi faire face à ce défi ».

Source : Extrait entretien des auteurs avec Jean-Claude Lelandais