

A Un entretien exclusif

GRAMMAIRE

Outil ling.
p. 200

1 Négatif !

■ La négation par le lexique avec les préfixes négatifs

Une journaliste a interrogé des entrepreneurs. Complétez leurs réponses à l'aide d'un verbe ou d'un adjectif à préfixe négatif, comme dans l'exemple.

Exemple : Vous allez pouvoir utiliser cette matière première ?

→ Malheureusement, je crains qu'elle soit devenue *inutilisable*.

1. – C'est une action de concurrence plutôt loyale, non ?
– Je ne trouve pas. Pour moi, c'est de la concurrence
2. – Ce profil de client est typique ?
– Pas du tout. C'est assez et difficile à traiter pour nous.
3. – Vous avez pu déterminer les causes de la baisse de fréquentation de vos sites ?
– Non, pour l'instant ces causes restent
4. – La faillite est liée à un problème d'entente entre les associés ?
– Hélas, oui. Il y avait une franche
5. – Ce produit doit être très efficace, j'imagine ?
– Malheureusement, non. Les tests prouvent qu'il est encore largement
6. – Vous allez maintenir l'organisation en place ?
– Autant que possible. Notre but n'est pas de le travail.

COMMUNICATION

Rendez p. 193

2 À chacun ses projets

Associez les deux parties de phrases pour rendre à chaque personne son projet.

1. Nous voulons améliorer...

a. ...des projets innovants et porteurs.

2. Nous allons mettre en place...

b. ...la perception que nos clients ont de nos services.

3. Le groupe continuera à conduire...

c. ...sur des marchés de niche.

4. Nous avons choisi de nous positionner...

d. ...à la formation continue des collaborateurs.

5. La direction souhaite veiller...

e. ...une stratégie commerciale plus agressive.

1	2	3	4	5

COMPRÉHENSION
COMMUNICATION

Retenez p. 192

3 Une belle leçon

Mettez les répliques dans l'ordre pour reconstituer l'interview entre une journaliste et un entrepreneur.

- – **a.** JOURNALISTE : Mais vous avez redressé la situation ?
- – **b.** ENTREPRENEUR : Mon point faible a été mon optimisme. Aujourd'hui, je sais que, pour défendre sa place sur le marché, il faut avant tout avoir un projet réfléchi.
- – **c.** JOURNALISTE : Comment avez-vous fait cette fois ?
- – **d.** ENTREPRENEUR : Oui, nous avons peu à peu retrouvé la croissance. Mais c'est surtout grâce à la conjoncture. À ce moment-là, le marché des travaux publics avait le vent en poupe. Tous les concurrents investissaient dans du matériel flambant neuf. Nous avons pris beaucoup de retard sur les investissements, alors j'ai investi 2 millions d'euros sur deux ans.
- – **e.** ENTREPRENEUR : Pas immédiatement. J'ai dû commencer par déposer le bilan de la société fondée par mon grand-père. Un choc ! Et puis, j'ai voulu y croire et je me suis lancé dans une vaste opération de réduction des coûts : j'ai diminué le nombre d'agences et licencié 25 collaborateurs sur les 75 de l'époque.
- – **f.** JOURNALISTE : Et cette stratégie de réductions sévères a payé ?
- – **g.** JOURNALISTE : Tout allait pour le mieux, donc ?
- – **h.** ENTREPRENEUR : Bonjour ! En fait, je suis entré tardivement dans l'entreprise, à 41 ans, quand mon père m'a appelé à l'aide. La situation était catastrophique, les pertes s'étaient accumulées et il allait déposer le bilan. Et je n'avais aucune expérience de dirigeant...
- – **i.** JOURNALISTE : Et quelle leçon tirez-vous de cette expérience ?
- 1 – **j.** JOURNALISTE : Bonjour Gilles, vous pouvez nous raconter comment vous avez failli perdre l'entreprise familiale ?
- – **k.** ENTREPRENEUR : Malheureusement non, car le marché s'est très vite retourné et je ne pouvais plus rembourser les crédits.
- – **l.** ENTREPRENEUR : Pour répondre aux besoins des clients, nous nous étions diversifiés et j'avais parallèlement développé une activité de location qui avait beaucoup de succès. J'ai de nouveau restructuré et réduit la taille de l'entreprise.

VOCABULAIRE

Retenez p. 193

4 Rapports annuels

Complétez les phrases à l'aide des mots suivants : *dividende, plan d'investissement, diversification, marge, croissance, perte, titre, résultat*. Mettez les mots au pluriel, si nécessaire.

1. Dès septembre, le groupe a renoué avec la des ventes, démontrant ainsi la pertinence des choix stratégiques adoptés.
2. Le conseil d'administration a décidé de porter le à 2,80 euros par action.
3. Le secteur santé est d'une façon générale moins exposé aux et représente aujourd'hui le socle de notre performance.

4. L'alourdissement de la charge d'impôt est compensé par une amélioration des produits financiers, permettant un net à l'équilibre.
5. Pour rester à la pointe, la clinique Pasteur développe en permanence des projets d'innovation et vient de lancer un ambitieux sur 5 ans.
6. Ce groupe, bien implanté dans la restauration, s'est lancé dans un projet de : la rénovation d'un hôtel de 104 chambres.
7. Moins exposées à la concurrence internationale, les PME ont pu continuer à pratiquer des prix de vente élevés, ce qui leur a permis de conserver une bénéficiaire confortable.
8. Après un démarrage très prometteur, l'évolution du au CAC40 s'est finalement limitée à 2,7 % sur l'ensemble de l'année.

B Un audit explicite

GRAMMAIRE

Outil ling.
p. 200

5 Une semaine chez les commerciaux

■ L'accord des verbes pronominaux dans les temps composés

Entourez la forme correcte du participe passé.

De : direction commerciale
À : direction administrative, direction production, direction marketing

Bonjour,

Veuillez trouver ci-dessous le rapport d'activité des commerciaux pour la semaine 14 :

Nadège Roser a pris son poste lundi. Son arrivée s'est bien (1) **déroulé / déroulée / déroulés** et elle s'est tout de suite bien (2) **entendu / entendue / entendus** avec ses collègues. Elle s'est (3) **installé / installée / installées** au bureau face à Christian Pintault. Elle s'est (4) **mis / mise / mises** au travail très vite. Ses contacts téléphoniques ont été positifs. J'ai pu remarquer qu'elle adaptait son discours selon l'interlocuteur. Elle a pris deux rendez-vous (L'atelier de Nicole et Etiquipress) et a établi un bon contact avec l'acheteur de la Marque Repère (Leclerc).

Amina Bidich et Christian Pintault se sont (5) **partagé / partagés / partagées** la prospection du secteur de la chimie. Ils se sont (6) **appuyé / appuyés / appuyées** sur la liste établie l'an dernier. Amina Bidich s'est déjà (7) **occupé / occupée / occupées** d'une cinquantaine d'entreprises de la liste. Elle a également répondu à la demande de prix d'Exxo pour une trentaine de références. Christian Pintault a contacté 50 sociétés dans le secteur de la cosmétique. Par ailleurs, il a enfin pu joindre l'acheteuse de Bionair et ils se sont (8) **parlé / parlée / parlés** longuement. Le contact a été positif.

Vendredi après-midi, nous nous sommes (9) **retrouvé / retrouvés / retrouvées** tous les quatre pour faire le point et nous nous sommes (10) **communiqué / communiqués / communiquées** certains dossiers de façon à mettre en place le travail par binôme souhaité lors de la dernière réunion générale.

Je reste à votre disposition pour toute question.

Evelyne Guilbert
Directrice commerciale

COMMUNICATION

Retenez p. 195

6 On s'est trompés !

Les personnes qui ont écrit ces rapports se sont trompées. Dites l'inverse en utilisant des formules pour pointer des dysfonctionnements ou décrire des points satisfaisants. Plusieurs réponses sont parfois possibles.

1. Le contrôle qualité montre quelques failles.

.....

2. Aucune procédure n'est formellement définie.

.....

3. Le conditionnement et l'expédition des produits sont effectués dans de bonnes conditions.

.....

4. Le procédé de fabrication du produit donne toute satisfaction.

.....

5. Les étiquettes permettent bien de renseigner sur la composition du produit.

.....

6. Le contremaître ne vérifie pas régulièrement le fonctionnement des appareils.

.....

COMPRÉHENSION
VOCABULAIRE

Retenez p. 195

7 Réunion Qualité

Lisez le compte-rendu suivant puis cochez la ou les bonne(s) réponse(s).

COMPTE RENDU DE RÉUNION QUALITE / PLANNING / SUIVI DE PRODUCTION

LE 20/05 à 14 h 00

Personnes présentes :

Alice H. – Sébastien V. – Régis S. – Stéphanie N. – Carla C. – Cédric G.

POINT N° 1 : SUIVI DE SAISIE DES ORDRES DE FABRICATION (OF)

- Comme défini dans la procédure COMMERCIAL / LANCEMENT / SAISIE, les OF doivent être saisis dans un maximum de 48 heures après la planification.
- Les dossiers non saisis doivent être remis à l'emplacement prévu à cet effet le soir et ne doivent pas rester sur les bureaux.
- Il semble que cette procédure ne soit pas toujours appliquée suite à un désaccord avec le Service Planning. Nous nous mettons d'accord pour que la procédure soit respectée.

POINT N° 2 : NON-CONFORMITÉS (NC) CLIENTS

- 1 NC client depuis le 01/01 pour le service commercial soit 1,41 %
 - 3 NC clients depuis le 01/01 pour le service expédition soit 3,66 %
 - 13 NC clients depuis le 01/01 pour le service conditionnement soit 15,85 %
- Montant total d'avoirs pour ces 3 services : 318,91 €
- Montant total d'avoirs pour la totalité des services : 11 249,59 €

Les non-conformités clients pour ces 3 services résultent en grande partie des points suivants :

- manque d'étiquettes dans les rouleaux ➡ non-respect des procédures spéciales clients
- manque d'échantillons pour le client
- erreur d'adresse sur les bons de livraison
- erreur du choix de l'article dans la base informatique

- erreur de quantité saisie par rapport à la quantité commandée ou inversion des quantités sur les commandes
- erreur de quantité de conditionnement
- Alice donne une copie de la procédure COMMERCIAL / LANCEMENT / SAISIE pour relecture, rappel des tâches et des contrôles à effectuer.
- Sébastien et Régis remarquent toutefois une baisse des anomalies depuis quelques semaines.

POINT N° 3 : MAINTENANCE

- Le scan des codes-barres au niveau de la ligne de production INDIGO ne fonctionne pas. Alice a demandé à Marc de voir ce problème. Marc s'en occupe dès qu'il peut.
- Le rouleau de vernis sur la machine ABG a été changé. Nous ne rencontrons donc plus l'anomalie de vernis repérée sur les références PARIS la semaine dernière.

POINT N° 4 : ÉCHANTILLONS CLIENTS

- Nous avons reçu plusieurs réclamations clients pour cause d'échantillons non reçus.
- Nous rappelons la procédure suivante :
 - Pour toute livraison directe chez le client ➔ les échantillons doivent être insérés dans la pochette avec le bon de livraison sur le colis
 - Pour toute livraison à une autre adresse ➔ tous les échantillons du client sont regroupés dans une seule et même enveloppe envoyée chaque jeudi
- Les adresses sur ces enveloppes doivent être complètes (demander à Sébastien, Alice ou Régis s'il existe un doute dans l'adresse d'envoi).

FIN DE RÉUNION 15 H 10

1. Point 1 de la réunion : On a constaté

- ☐ a. un souci de traçabilité des produits.
- ☐ b. un non-respect de la procédure définie.
- ☐ c. un retard dans le contrôle du matériel.

2. Point 2 de la réunion : Les non-conformités clients

- ☐ a. sont principalement générées au moment du conditionnement.
- ☐ b. ont augmenté depuis l'automatisation de la ligne de conditionnement.
- ☐ c. sont dues à l'introduction d'une nouvelle procédure.
- ☐ d. sont liées à des erreurs sur la matière première.
- ☐ e. se produisent le plus souvent sur les articles envoyés par lots.
- ☐ f. ont été moins nombreuses récemment.

3. Point 3 de la réunion : Tous les dysfonctionnements signalés ont été résolus.

- ☐ a. Vrai.
- ☐ b. Faux.
- ☐ c. On ne sait pas.

4. Point 4 de la réunion : Les échantillons

- ☐ a. doivent être transmis au service logistique.
- ☐ b. mentionnent la composition du produit.
- ☐ c. sont envoyés directement aux clients.

C C'est bon à savoir

GRAMMAIRE

➤ Outil ling.
n° 3 p. 201

8 Soyez plus global !

■ Les expressions de quantité

Des entrepreneurs ont communiqué quelques chiffres sur leur activité. Remplacez les quantités chiffrées par des quantités non chiffrées. Aidez-vous des expressions suivantes : *la majorité ; un grand nombre ; la quasi-totalité ; trois quarts ; la plupart ; la moitié ; le tiers ; le quart ; quelques ; très peu*. Modifiez la conjugaison du verbe si besoin. Plusieurs réponses sont parfois possibles.

1. Le taux de retour des produits concerne à peine 1 % des sacs.

.....

2. Comme nous, 23 % des entreprises de la région ont sollicité un étalement de leur dette.

.....

3. 98 % des consommatrices ont plébiscité ce produit !

.....

4. C'est un tel succès que notre chiffre d'affaires devrait être en augmentation de 50 %.

.....

5. 65 % de nos clients affirment qu'ils préfèrent acheter sur notre site en ligne.

.....

6. Nous réalisons 76 % de notre activité de transport à l'international.

.....

7. 33 % des magasins vont être relookés dans les deux ans à venir.

.....

VOCABULAIRE

➤ Retenez p. 197

9 Rapport d'activités

Dans chaque liste, barrez l'intrus.

1. l'actif – le passif – l'activité
2. emprunter – immobiliser – s'endetter
3. le chiffre d'affaires – le résultat – le capital
4. une créance – une dette – un emprunt
5. une immobilisation corporelle – un terrain – un fonds de commerce
6. une hausse – une baisse – un recul
7. un exercice – une année – une provision
8. le conseil d'administration – les franchisés – les actionnaires



10 Rapport sur les mouvements de personnel

Vous êtes chargé(e) d'écrire un rapport sur les mouvements de personnel dans votre entreprise. Vous disposez des données chiffrées ci-dessous. Complétez le commentaire qui les accompagnera en choisissant les mots qui conviennent ou en écrivant les mots/chiffres d'après le tableau.

Mouvements de personnel						
	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Variation année 4 et année 5
Embauches CDI administratifs et techniciens	7	6	7	1	0	
Embauches CDI professeurs	10	6	5	8	5	
Total embauches CDI	17	12	12	9	5	- 44 %
Total départs CDI	11	11	16	11	9	- 18 %
dont licenciements	2	0	3	6	3	
dont démissions	1	2	4	2	2	
dont départs en retraite	4	7	3	2	4	
autres départs	4	2	6	1	0	
Solde entrées/sorties de CDI	6	1	- 4	- 2	- 4	

D'après ces chiffres sur les mouvements de personnel, on observe (1) **une progression / une diminution** régulière et très importante (- 44 %) du nombre d' (2) Cette (3) **hausse / baisse** est encore plus évidente chez les administratifs et (4) **techniciens / professeurs**. Une lecture attentive des chiffres montre qu'à partir de l'année 3, les embauches en CDI sont devenues (5) **inférieures / supérieures** aux (6) , ce qui a généré un solde entrées-sorties (7) **positif / stable / négatif**. Si on examine dans le détail les données concernant les départs, on s'aperçoit que le pic des départs s'établit à (8) personnes au cours de l'année (9) C'est au cours de cette même année qu'on constate (10) **le plus grand / le plus petit** nombre de démissions, soit (11) démissions. En dehors de cette exception, le nombre de démissions est plutôt (12) **stable / dégradé / stagné** à (13) par an. L'année (14) est celle qui a connu le plus grand nombre de (15) **licenciements / départs en retraite / autres départs**, avec 7 personnes concernées. On peut dire que le nombre de départs en retraite est une donnée qui (16) **recule / varie / s'accroît** énormément d'une année sur l'autre. Quant aux licenciements, ils concernent (17) personnes pour l'année 5, soit (18) **une augmentation / une stagnation / une réduction** de moitié par rapport à l'année précédente.

Pour conclure, on peut affirmer qu'entre les années 4 et 5, (19) **la croissance / la stabilité / le recul** des effectifs s'explique essentiellement (20) par **le nombre important des départs / le nombre insuffisant d'embauches**.

D Ça peut t'intéresser !

GRAMMAIRE


➤ Outil ling.
n° 5 p. 201

11 Des annonces attirantes

■ L'adjectif verbal

Complétez les affiches avec l'adjectif verbal qui correspond à un des verbes de la liste : *accueillir, certifier, encadrer, innover, passionner, professionnaliser*. Pensez à accorder l'adjectif avec le nom.

1



Cette année, la **SNCF** va recruter 800 conducteurs de trains : un métier

pour lequel vous suivrez une formation complète de 4, 6 ou 12 mois.

2

Vous êtes diplômé(e) avec bac + 4 ? Ouvrez-vous les portes du marché de l'emploi grâce à un master de sciences : son approche très spécialisée et vous assure près de 100 % de chances d'insertion professionnelle.

3

Formez-vous aux métiers de plaquiste et peintre avec le GRETA 93.
Recrutement immédiat pour les formations :
– Titre professionnel plaquiste isolation intérieure
– Titre professionnel peintre isolation intérieure

4

**Dernières places disponibles :
Master class en droit
de la concurrence**

Nos atouts : une pédagogie,
un forum de rencontres et de dialogue
unique entre entreprises, avocats et
membres de l'Autorité
de la concurrence.

5

ASSOCIATION

Vous avez un projet de création d'entreprise ? L'association « *Elles réussissent* » vous informe et vous accompagne. Venez nous rencontrer le 8 mars dans le cadre du Parc du Château du Chenet.

6

Envie de prendre de nouvelles responsabilités ?
Lidl recrute du personnel :
Responsable de magasin et Adjoint Manager de
magasin pour plus de 1 000 points de vente en
France. Fortes perspectives d'évolution en interne.

GRAMMAIRE

Outil ling.
n° 4 p. 201**12 Chez le conseiller en formation**

■ Le subjonctif et l'indicatif

Choisissez le début de phrase qui convient pour exprimer la certitude, la probabilité ou la possibilité.

1. **Je suis persuadé / Je ne crois pas / Je ne suis pas sûr** qu'une formation avec FOGE vous donnera toutes les chances de réussir.
2. **Il se peut / Il est évident / Il se pourrait** qu'avec votre CV en ligne sur www.hanploi.com, vous mettez toutes les chances de votre côté.
3. **Il est possible / Il est probable / Il est certain** que la taxe d'apprentissage ne permette pas de couvrir les frais de formation de tous les apprentis.
4. **Je suppose / Il est évident / Il se pourrait** que les métiers de la maintenance informatique soient faits pour vous.
5. **Cela m'étonnerait / Il est possible / Nous sommes convaincus** que le GRETA pourra vous accompagner dans votre projet de formation.
6. **Il est possible / Il est certain / Il n'est pas certain** que le bilan de compétences vous redonnera confiance en vous.

COMMUNICATION
GRAMMAIREOutil ling.
n° 4 p. 201**13 Une formation faite pour toi**

■ Le subjonctif et l'indicatif

Un(e) de vos ami(e)s vient d'obtenir un poste de cadre supérieur. Vous travaillez dans un organisme de formation. Sur une feuille à part, vous écrivez un mail à votre ami(e) pour lui conseiller de participer à cette formation. Exprimez la certitude, la probabilité et la possibilité.

LES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

Ce Cycle certifiant est un cursus de 7 jours qui s'adresse en priorité aux managers ayant déjà une expérience en gestion d'équipe et qui souhaitent approfondir et élargir leurs connaissances et leurs pratiques sur ce sujet. Cette formation aborde, entre autres sujets, la construction d'un leadership positif, la gestion des conflits ou encore la motivation des collaborateurs. Cette formation est éligible au titre du Compte Personnel de Formation (CPF).

Durée : 7 jours

Prix : 3 790 euros HT (4 548 € TTC)