

Chapitre II. CAPACITE DE PRESTATION ENVISAGEE

Pour un tel projet, il est très important de prévoir avant de réaliser la capacité de prestation à produire pendant une durée prédéterminée. Cependant, nous allons procéder à l'étude sur la capacité de production de l'entreprise des cinq premières années en tenant compte les jours et heures d'ouverture. Ce chapitre permettra de déterminer l'évolution des prestations d'une part et les aspects qualitatifs et quantitatifs d'autre part.

Section 1. EVOLUTION DES PRESTATIONS

1.1. Prévision d'unité d'activité en première année

Comme la plupart des entreprises prestataires de service, le télécentre Cybersam sera ouvert 6 sur 7, et donc travaillera tous les jours (du lundi au samedi), pendant toutes les semaines et 12 mois sur 12 pour une année d'exercice.

Présentons sous forme du tableau ci-dessous l'estimation d'unités d'activités en première année d'exercice de tous les services de cybersam.

Tableau N° 11: Prévision d'unité d'activité en première année

Rubrique	Unité	Jour	semaine	Mois	Année 1
Internet					
Connexion internet	Minute	1 155	6 930	27 720	332 640
Microédition					
Traitement de texte	page	10	60	240	2 880
Impression	page	20	120	480	5 760
Photocopie	page	45	270	1 080	12 960
Scannerisation		3	18	72	864
Gravage		3	18	72	864
Plastification	Feuille	2	12	48	576
Reliure	10 Page	-	10	40	480
Service annexe					
Formation	personne	-	-	9	108

Source : Auteur

D'après ce tableau, 332 640 minutes de connexion seront vendues à notre clientèle pendant la première année.

Ce chiffre est calculé à partir du nombre de minutes moyennement vendues par jour 1 155 prévues multipliées par 6 jours de travail de la semaine qui nous donne 6 930 mn/semaine. Après calcul, cela nous donne 27 720 mn de connexion par mois ou 332 640 mn par an.

1.2. Prévision pour les quatre années suivantes

Après la première année d'existence, l'entreprise Cybersam connaîtra une évolution de vente pour chaque service offert : Ci- après un tableau montrant cette évolution.

Tableau N°12 : Prévision de l'évolution de l'unité d'activité vendue

Unité		Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Rubrique					
Internet					
Connexion internet	Minute	399 168	465 696	572 141	578 794
Microédition					
Traitement de texte	Page	3 139	3 421	3 729	4 065
Impression	Page	6 278	6 843	7 459	8 130
Photocopie	Page	14 256	15 682	17 249	18 975
Scannerisation	Feuille	942	1 027	1 119	1 220
Gravage		942	1 027	1 119	1 220
Plastification	Feuille	627	684	745	813
Reliure	10 Pages	523	570	622	678
Service annexe					
Formation	Personne	117	128	140	152

Source : auteur

D'après ce tableau, d'après la politique marketing que nous allons adopter, l'entreprise trouvera une augmentation annuelle de l'unité d'activité de chaque service de l'entreprise dans les cinq premières années d'existence.

Section 2. ASPECTS QUALITATIFS ET QUANTITATIFS

La non maîtrise de l'aspect qualitatif et/ou quantitatif dans la gestion d'une entreprise provoquera un effet négatif. Cela conduira à l'insatisfaction de la clientèle ainsi que des dépenses inutiles. Par conséquent, il est très important de s'intéresser à ces deux aspects :

2.1. Aspects qualitatifs

Dans cette sous-section, on parle de la qualité des services à offrir et de celle du personnel qui les réalise. Ci-après un tableau qui résume la qualité des services en question.

Tableau N°13 : Aspect qualitatif de l'entreprise

INTITULE	CRITERE
Services	Faciles à accéder, moindre attente possible, sans retard
Personnel	Qualifiés, compétent, comprenant les besoins de la clientèle, digne de confiance

Source : Auteur

2.2. Aspects quantitatifs

Les aspects quantitatifs regroupent tous les éléments chiffrés de l'entreprise et qui sont généralement :

- Le montant du capital social
- Le montant des investissements
- Le montant du chiffre d'affaires
- Le nombre des employé(e)s
- La part de marché
- La valeur ajoutée
- Le résultat opérationnel
- Le résultat net de l'exercice

Récapitulons ces éléments dans un tableau suivant.

Tableau N°14 : Aspects quantitatifs de l'entreprise

ELEMENT	QUANTITE
Capital	Ar 4 500 000
Employé	5
Part de marché	24%

Source : Auteur

Pour conclure ce chapitre, on n'a constaté que la vente pour chaque service offert connaîtra une augmentation chaque année. La connaissance de la capacité de prestation envisagée et l'aspect qualitatif et quantitatif est nécessaires mais non suffisantes pour réaliser un projet. L'ensemble nécessite une étude organisationnelle qui fait l'objet du chapitre suivant.

Chapitre III. ETUDE ORGANISATIONNELLE

Pour assurer la bonne marche de notre entreprise, il faut tenir compte des aspects de l'organisation et de l'ensemble de l'administration dans l'entreprise. L'étude organisationnelle permet de faire attention sur les ressources humaines, la structure et l'organisation de travail. Pour ce faire, ce troisième chapitre va illustrer successivement : l'organigramme, la gestion de personnel et le chronogramme des activités.

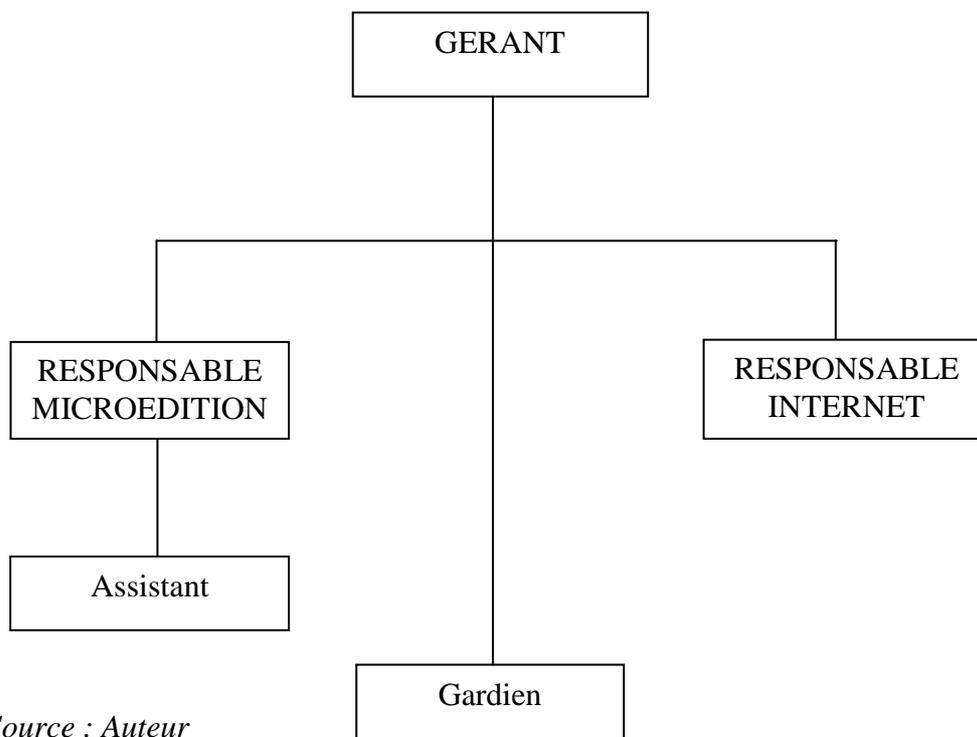
Section 1. ORGANIGRAMME

1.1. Organigramme envisagé

Nous rappelons qu'un organigramme est la représentation graphique de la structure interne de l'entreprise. Il permet de visualiser les liaisons hiérarchiques et fonctionnelles de chaque membre de l'entreprise.

L'Organigramme du projet se présente comme suit :

Schéma N° 13 : Organigramme envisagé de Cybersam



Source : Auteur

1.2. Les attributions et les profils des responsables

Il s'agit d'établir les profils de personne à recruter pour chaque poste de travail à attribuer.

1.1.1. Poste de Gérant

- Attribution

Comme nous voyons dans le schéma N° 12 (organigramme du Cybersam), en tête de l'organigramme, se place le gérant. Il dirige notre entreprise. Le gérant a les attributions suivantes :

- * Met en place la politique générale de l'entreprise ;
- * Supervise l'ensemble des activités et le travail des personnels ;
- * Définit la stratégie marketing à adopter dans le long ou moyen terme ;
- * Assure la relation avec l'extérieur (administration publique, recherche de financement nécessaire,...)
- * Tient la comptabilité

- Profil

- * Titulaire d'un diplôme supérieur niveau Bacc + 4 de préférence ;
- * Maîtriser parfaitement l'outil informatique ;
- * Apte à diriger un travail d'équipe ;
- * Honnête et a une bonne présentation.

1.2.2. Responsable internet

- Attribution

- * Assure le service internet ;
- * Assure le bon fonctionnement des matériels ;
- * Reçoit les clients ;

- Profil

- * Technicien supérieur en informatique ;

- * Maîtrise l'outil informatique (bureautique et internet);
- * A une expérience en maintenance informatique
- * Capable de travailler en équipe

1.2.3. Responsable microédition

- Attribution

- * Assure la formation bureautique ;
- * Assure la saisie à l'aveuglette au clavier ;
- * Assure tous les travaux en microédition avec un assistant ;
- * Supervise son assistant ;
- * Accueille et sert les clients.

- Profil

- * Maîtrise l'outil informatique ;
- * Bonne connaissance en langue française ;
- * Accueillant(e) ;
- * Expériences souhaitées dans le domaine

1.2.4. Assistant

- Attribution

- * Assiste le responsable de microédition ;

- Profil

- * Niveau bacc ;
- * Maîtrise l'outil informatique bureautique et l'internet ;
- * Assure la saisie à l'aveuglette au clavier
- * Accueillant(e) ;
- * Sérieux (se)

1.1.5. Gardien

- *Attribution*

* Assure la sécurité

- *Profil*

* Niveau CEPE ;

* Connaissance en arts martiaux ;

* Honnête.

Section 2. GESTION DE PERSONNEL

2.1. Evolution de l'effectif du personnel

En première année d'existence, Cybersam emploiera quatre personnels à savoir :

- Un gérant
- Un responsable microédition
- Un responsable internet
- Et un gardien.

C'est-à-dire que le responsable microédition s'occupe de tous les travaux dans le service avec l'aide de celui du responsable internet. L'année suivante, un assistant sera recruté pour mieux servir la clientèle et l'effectif en personnel reste inchangé jusqu'à la cinquième année.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution de l'effectif du personnel des cinq premières années.

Tableau N° 15 : Evolution de l'effectif du personnel

Année	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Effectif	4	5	5	5	5

Source : Auteur

2.2. Politique de motivation

Un employé est motivé s'il effectue son travail avec tout son effort et son énergie en vue d'atteindre l'objectif à lui confié. Plusieurs facteurs peuvent rendre un membre du personnel à travailler avec motivation, dont les raisons peuvent être économiques, psychologiques et/ou sociales.

Dans notre cas, nous allons motiver les personnels en leur donnant un salaire de montant supérieur à celui mentionné dans le code de travail et en les payant régulièrement à temps. De plus, tous les employés, sauf le dirigeant, recevront une prime à chaque fin d'année. Le dirigeant ne recevra pas de prime car il bénéficie d'une part du résultat positif à chaque fin de l'exercice. Enfin, la politique de promotion sera possible pour les employés qui le méritent.

Il est à noter que cette prime se répartit dans le tableau suivant :

Tableau N° 16 : Répartition de primes annuelle envisagée

POSTE	Montant (en ariary)
Responsable microédition	20 000
Responsable internet	20 000
Assistant	15 000
Gardien	15 000
Prime Annuelle	70 000

2.3. Formation de personnel

La formation est un moyen qui consiste au personnel à avoir et à accroître une compétence utile de son travail. Dans le cas présent, elle sera faite aux première et troisième années. Une telle formation dure 10 heures de temps soit une journée et coûtera Ar.60 000 pour chacune de ces deux années.

Le tableau suivant récapitule la prévision des dépenses en formation de personnel durant cinq premières années d'existence de Cybersam.

Tableau N° 17 : Prévision des dépenses en formation du personnel.

Année	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Dépense en formation	Ar 200 000	-	Ar 100 000	-	-

2.4. Charges de personnel

Les charges de personnel représentent une part importante dans l'ensemble des charges que l'entreprise supporte. Elles sont généralement constituées par deux éléments à savoir :

- Les rémunérations brutes versées aux salariés
- Les charges sociales ou patronales

Dans notre cas les rémunérations brutes comprennent le salaire brut avec une majoration de primes et diminuées des charges sociales patronales CNaPS et SMIA. La détermination des charges de personnel se fait selon la formule suivante :

$$\text{Charges de personnel} = \text{Rémunération brute} + \text{charges sociales}$$

Tableau N° 18 : Charges de personnel prévisionnelles

Fonction	Salaire/moi	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Gérant	300 000	3 600 000	3 600 000	3 840 000	3 840 000	3 840 000
R internet	200 000	2 400 000	2 400 000	2 640 000	2 640 000	2 640 000
R microédition	200 000	2 400 000	2 400 000	2 640 000	2 640 000	2 640 000
Gardien	100 000	1 200 000	1 200 000	1 440 000	1 440 000	1 440 000
Assistant	120 000		1 440 000	1 680 000	1 680 000	1 680 000
Total	920 000	9 600 000	11 040 000	12 240 000	12 240 000	12 240 000
CNaPS (13%)		1248000	1 435 200	1 591 200	1 591 200	1 591 200
SMIA (5%)		480000	552 000	612 000	612000	612 000
Charge sociale		1 728 000	1 987 200	2 203 200	2 203 200	2 203 200
Coût de formation		200 000	-	100 000	-	-
Prime		55 000	70 000	70 000	70 000	70 000
Charges de personnel		11 583 000	13 097 200	14 613 200	14 513 200	14 513 200

Source : Auteur

Ce tableau montre toutes les charges prévisionnelles concernant les employés de l'entreprise durant les ces cinq premières années d'exploitation.

Section 3. CHRONOGRAMME DES ACTIVITES

Le chronogramme des activités est une étape qui précède le démarrage des activités du projet. Il s'agit de planifier la réalisation du projet proprement dit en tenant compte de la durée de chacune des tâches. Ce planning se résume dans le tableau ci-après, dans lequel chaque colonne correspond à un mois comme unité de temps et une ligne pour une tâche.

Tableau N°19: Calendrier de la réalisation

TACHES	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O
A	■									
B			■							
C			■							
D				■						
E					■					
F						■				
G						■				
H								■		
I									○	

Ventilation des taches

A : Constitution légale de l’entreprise y compris la recherche de financement (C’est la constitution des dossiers auprès des autorités publiques)

B : Contrat/ bail, à savoir la négociation avec son propriétaire de la salle à louer ;

C : Demande d’abonnement au JIRAMA

D: Ouverture de compte

E : Aménagement du site

F : Acquisition et installation des matériels

G : Recrutement de personnel

H : Formation de personnel

I : Démarrage des activités

En résumé, les charges de personnel seront égales à la rémunération brute augmenté quelques charges complémentaires notamment les charges sociales (CNaPS et SMIA), le coût de formation et la prime pour chaque fin d’année. Et la réalisation de ce projet durera 8 mois avant le démarrage des activités.

CONCLUSION

A titre de conclusion partielle, cette deuxième partie a permis de savoir les moyens utiles à mettre en œuvre pour la réalisation du projet ainsi que le détail de chaque service à offrir. De plus, elle prévoit l'évolution de l'unité de production et les charges de personnel pour les cinq premières années d'exploitation. Il est à noter que pour la première année, la production est encore assez faible mais elle marque une augmentation dans chaque année qui suit. Pour motiver les employés, une augmentation de salaire sera faite à partir de la troisième année et une prime sera reçue par des employés pour chaque fin d'année. Les cotisations patronales seront à la charge de l'entreprise et versées à la CNaPS à un taux de 13% de salaire brute. Ce chapitre a également montré que la réalisation de ce projet durera 8 mois avant de démarrer l'activité.

La dernière partie se consacrera à l'étude financière du projet. Elle permet de conclure si ce projet est viable ou non après cette étude. En suivant le plan énoncé dans l'introduction, trois chapitres concernent respectivement : l'investissement, l'étude de rentabilité et l'évaluation du projet.