

PARTIE III : SOLUTIONS

RETENUES ET

RESULTATS ATTENDUES

Après avoir analysé les environnements internes et externes de l'entreprise GEST, et de faire sortir les forces et faiblesses, les opportunités et les menaces, nous avons pu déterminer les différents problèmes que nous devons résoudre.

Dans cette troisième et dernière partie de notre ouvrage, nous allons proposer des solutions à l'aide des recherches que nous avons effectuées.

Cette partie sera donc consacrée à la proposition de solutions et de recommandations, elle sera composée de deux chapitres :

- Chapitre I : Présentation de solutions et recommandations
- Chapitre II : Impacts, répercussions et résultats attendus

CHAPITRE I : PRESENTATION SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS

Dans ce chapitre, nous allons proposer des solutions efficaces et nécessaires, ainsi que les recommandations correspondantes pour chacun des problèmes que nous venons de détecter dans la partie précédente.

Ces solutions vont se rapporter sur des nombreux éléments de la structure organisationnelle de l'entité car les problèmes qui leurs correspondent touchent des différents organes structurels.

Elles concernent les problèmes sur la trésorerie et celui de la faiblesse de notoriété.

Nous allons alors présenter clairement les solutions de ces problèmes et recommandations correspondantes.

SECTION I : PROPOSITION DES SOLUTIONS

Nous avons deux problèmes à résoudre dans notre cas, nous avons alors deux groupement de solutions qui correspondent respectivement à ces deux problèmes fondamentaux.

1.1 Solutions concernant le problème de trésorerie

Ce problème de trésorerie touche la le paiement des rémunérations des employés. Le problème qui lui correspond a rapport à quelques services de la structure organisationnelle. Puisque la fonction de la gestion de la rémunération appartient au service des ressources humaines, cet organe est donc le premier à être touché.

La solution de ce problème touche également au service d'administration et financier car il s'agit d'un problème lié à la trésorerie.

Le service commercial est aussi l'un des organes touchés pour la résolution de ce problème car c'est lui qui s'engage de la négociation avec les clients.

Nous allons citer ci-après les différentes solutions possibles pour ce problème.

1.1.1 Elaboration d'un système de coopération interservices

Notre objectif est ici de résoudre le problème sur l'insuffisance de la trésorerie à chaque période de rémunération. Puisque le problème touche quelques services de l'entité, nous devons alors résoudre toutes les sources du problème dans chaque service concerné afin de régler le problème principal.

Notre solution s'agit d'élaborer un système de coopération interservices entre les services concernés :

- Le service des ressources humaines, celui qui s'occupe de la gestion de rémunération du personnel et aussi celui qui est en relation avec le personnel ;

- Ensuite, le service administratif et financier ; celui qui s'occupe de la trésorerie de l'entité, c'est-à-dire que c'est ce service qui assure la disponibilité et la sortie de l'argent pour les salaires;
- Enfin, le service commercial, celui qui est en relation directe avec les entreprises clientes, c'est-à-dire que c'est ce service qui effectue toute négociation entre GEST et ses clients.

Cette solution consiste à élaborer une relation professionnelle plus spécifique en matière de système d'information financière afin d'assurer la disponibilité de la trésorerie à chaque période de rémunération.

Le besoin de financement pour la rémunération du personnel est défini par le service des ressources humaines. La période de paiement de salaire et de l'avance est également définie auprès de ce service. Le montant des salaires avec la période de paiement doit toujours être communiqué au service de trésorerie pour assurer la disponibilité de l'argent à la date voulue. Le montant des charges du personnel à décaisser dans la trésorerie ne doit pas toujours être égal pour chaque période car le nombre des salariés peut varier d'une période à l'autre.

La communication entre eux doit alors se faire de façon régulière et dans un délai large pour que le service trésorerie puisse assurer la disponibilité des rémunérations.

Le service des ressources humaines est l'organe en relation direct avec les employés. C'est lui qui élabore et signe le contrat avec eux. Ce service est le seul qui a la capacité de négocier avec les employés à propos de la période de paiement des salaires. De l'autre côté, le service commercial est le seul qui a également la capacité de négocier avec les entreprises clientes en matière de paiement. Les employés sont payés à partir des rémunérations reçues des entreprises clientes. Les paiements des employés doit se faire alors après que ceux des entreprises clientes.

Les deux services, c'est-à-dire le service des ressources humaines et le service commercial doit avoir un système d'information plus spécifique sur le délai de paiement de la clientèle pour que le service des ressources humaines puisse déterminer le période de paiement des employés.

En ce qui concerne la relation entre le service commercial et le service s'occupant de la trésorerie, il doit également y avoir une très importante collaboration. Puisque c'est le service commercial qui se charge le recouvrement auprès des clients, alors que le service de la trésorerie ne fait qu'encaisser ces recettes et gérer ce qui est entre ses mains et d'assurer la liquidité de l'entreprise. L'une des stratégies du service trésorerie est de réduire le délai de

consentement de crédit aux clients. Alors que c'est le service commercial qui effectue les consentements avec les clients. Le service de trésorerie, celui qui connaît parfaitement les besoins de l'entité peut demander au service commercial de bien négocier avec les clients pour pouvoir obtenir de délai de crédits clients pas trop long.

Le service commercial dans sa fonction de négociation avec la clientèle doit prendre en considération les besoins de la trésorerie en tenant compte la satisfaction de la clientèle.

Cette élaboration d'un système de coopération interservices est une solution efficace pour ce problème d'insuffisance de trésorerie dans la période de paiement de salaire. Il faut mettre de l'ordre entre chacune de toutes les tâches de ces différents services concernant le paiement de salaire du personnel. Même si chaque service est indépendant dans leurs fonctions et qu'il n'y a aucune relation d'information professionnelle entre eux, il faut mettre en place ce système pour que ce problème s'arrête.

1.1.2 Actions au niveau de chaque organe concerné

Voici quelques solutions qu'on doit appliquer au sein de chacun de ces services pour assurer la disponibilité et la suffisance de la trésorerie pour le paiement des rémunérations :

➤ **Amélioration du plan de décaissement :**

Dans notre cas, c'est le service des ressources humaines qui se charge le paiement de salaire. Il faut que cet organe améliore son plan pour la rémunération. Cela veut dire qu'il faut faire correspondre la période de paiement de rémunération des employés avec le paiement des entreprises clientes, d'après les informations venues des autres services qui sont celui de la trésorerie et le service commercial.

Puisque comme d'habitude, la période de paiement des salaires du personnel au sein de GEST est généralement parallèle à celle du paiement des clients, alors que ce sont les revenus venant de ces clients qui vont être utilisés pour payer les salaires. Il faut alors reculer un peu la période de rémunération par rapport au paiement des clients pour assurer la liquidité de l'entité pour faire face de ces salaires.

➤ **Satisfaction des employés par d'autres moyens que financiers:**

L'une des causes de ce problème est la demande de négociation de salaire par les employés. On ne peut pas ignorer ces demandes car leur insatisfaction peut influencer sur les prestations qu'ils exercent chez les entreprises clientes. Le non satisfaction du personnel nuit à la prestation qu'il fournit.

La principale motivation des employés est l'argent. C'est pourquoi ils demandent toujours des augmentations de salaire ou d'autres avantages pécuniaires même si nous ne les avons pas prévu dans le contrat individuel avant leur adhésion dans l'entité. Pourtant dans notre cas, on a du problème concernant cet élément financier. Nous devons alors chercher d'autres moyens pour motiver ces employés.

➤ **Négociation avec la clientèle :**

Pour le service commercial qui est en relation avec les autres services pour atteindre les objectifs de l'entité, il doit toujours chercher l'intérêt général de l'entité toute entière en satisfaisant les besoins des autres services collaborateurs en négociant une échéance plus courte.

Au moment de consentement avec les clients, il faut que le commercial propose un délai de crédit qui n'est pas trop long puisque l'entité doit encore payer les salaires dans une période définie. Le service commercial en tant qu'un élément du système organisationnel, il doit posséder les informations sur les besoins de celle-ci ; et tandis qu'il a comme rôle de contacter directement la clientèle, il faut s'arranger aux clients de faire des paiements un peu tôt pour pouvoir financer les salaires des employés et que ces derniers pourront recevoir leurs salaires à la période normale sans rencontrer des problèmes d'insuffisance.

➤ **Amélioration de la gestion de trésorerie de l'entité :**

Pour le service d'administration et financier, celui qui s'occupe de la trésorerie, l'organe qui se charge de décaissement pour la rémunération, nous avons besoin d'améliorer la gestion de trésorerie. Vu que notre entreprise a pour activité la gestion externe du personnel, notre charge principale est donc la rémunération de ces employés. Il faut donner plus d'importance sur les charges du personnel. Le budget de rémunération doit être plus important.

Concernant les délais consentis pour les obligations des clients et le paiement des charges de l'entité, il faut utiliser des stratégies souples et adaptées à la situation de l'entreprise qui ne possède pas encore une trésorerie assez large.

1.2 Solutions concernant la faiblesse de la notoriété

Ce problème de faiblesse de notoriété est un grand obstacle de la rentabilisation de l'activité de l'entreprise. Puisque l'entité n'est pas encore très connue, les clients potentiels peuvent

hésiter à nous faire appel peur des risques qui peuvent être causés. C'est à cause du non connaissance des intérêts de nos offres de prestation.

Nous devons chercher à dépasser les sources de ce problème de faiblesse de notoriété qui sont l'insuffisance de la communication d'une part, et la collaboration avec une entreprise déjà connue sur le marché entraînant le fait que nous restons toujours dans l'ombre de cette autre entreprise d'autre part.

Dans l'optique de l'organisation structurelle, nous allons agir au sein du service commercial. Cet organe est une sorte de démarreur de l'activité de l'entreprise. Toute acquisition de clientèle dépend de ce service. Le degré de connaissance de l'entreprise par les environnements dépend également la façon de travail et d'organisation de ce service dans sa fonction de communication.

Nous allons présenter alors des solutions pour augmenter notre notoriété sur le marché, pour que nombreux gens nous connaissent afin de pouvoir accroître le marché.

1.2.1 Développement de la communication

Nous ne pouvons pas nous contenter des simples communications comme les bouches à oreilles. Nous devons développer notre action de communication pour trouver notre place sur le marché.

Voilà quelques actions qui vont être mises en œuvre pour ce développement de la communication :

➤ **Faire beaucoup de prospection**

Nous devons renforcer les actions de communication en faisant beaucoup de prospection au sein des entreprises susceptible de devenir notre client.

Puisque l'entreprise est encore très jeune, il n'y a que très peu de gens qui nous connaissent. L'action de faire connaître GEST sur son environnement est très importante. Même si ces entreprises qu'on va visiter n'auront pas encore la possibilité de travailler avec nous, l'essentiel c'est que nous avons l'occasion de nous faire connaître. Le fait que ces entités connaissent notre existence et les avantages qu'ils pourraient obtenir dans la collaboration avec nous pourra entraîner des collaborations ultérieures.

➤ **Utilisation des autres moyens de communication peu couteux**

Nous devons utiliser des nouveaux moyens de communications autres que la prospection. Pour pouvoir augmenter la notoriété sous contrainte de ressources pour la publicité, nous devons faire des sortes de communications plus simples et non couteuses mais qui développe ou qui créer l'image de GEST au sein de son environnement.

Ces autres formes de communications qu'on va adapter ne doivent pas faire l'objet des investissements en humains ou matériels ou financiers ou autres moyens. Il faut que nous les fassions par les moyens que nous avons déjà. C'est parce que nous devons augmenter notre notoriété sur le marché en évitant de créer des nouveaux problèmes financiers.

1.2.2 Coproduction du service par le marketing interactif avec le partenaire

Le fait de travailler en partenariat avec Aide Intérim couvre parfois l'image de GEST au niveau de son environnement. Cela est à cause de l'ancienneté et la notoriété de ce partenaire, qui est déjà plus âgée et connue sur le marché. Pourtant, la collaboration avec ce partenaire représente des avantages pour l'entité, que ce soit la disposition des ressources nécessaires pour répondre aux opportunités de marché, ce qui entraîne l'augmentation du chiffres d'affaires de l'entité

Il faut alors garder ces relations mais nous devons également nous montrer devant notre environnement. Nous allons proposer quelques suggestions pour que nous puissions montrer notre propre image :

➤ **Utilisation d'une stratégie de différenciation**

L'entreprise doit posséder sa propre image par rapport à ses concurrents. Pour ce faire, il faut utiliser cette stratégie de différenciation. C'est un moyen de relâcher la concurrence et mieux répondre aux préférences hétérogènes des consommateurs.

Par conséquent, malgré le fait d'avoir un partenaire concurrent, nous devons avoir notre propre manière de satisfaire les besoins de la clientèle.

Par conséquent, nous devons spécifier notre offre vis-à-vis de celle de la concurrence. Cette forme de différenciation peut être horizontale ou verticale :

Cette stratégie de différenciation peut être de la forme verticale en agissant sur le prix de prestation que nous allons offrir sur le marché. Elle consiste à proposer du prix plus intéressant pour notre service par rapport à celui d'un service concurrent. Ce dans le but d'attirer les consommateurs vers notre prestation.

Dans ce cas, nous devons appliquer un positionnement entre prix élevé et surcoût de production. La marge bénéficiaire est égale donc au prix (fonction de qualité) minoré du coût de production (fonction qualité).

Ce choix stratégique est d'offrir une prestation à qualité permettant de maximiser la marge bénéficiaire mais également se différencier des concurrent en terme de qualité;

Elle peut être aussi de la forme horizontale quand on pratique un prix identiques à celui des concurrents mais nous agissons par contre sur la qualité prestation pour que les consommateurs aient plus de préférence sur nos offres par rapport aux concurrentes.

Cette deuxième forme de différenciation se repose sur la localisation géographique de lieu des lieux de distribution qui peut par exemple l'extension de la vente de prestation au niveau national. Ou encore par les caractéristiques des prestations ou leurs variétés.

Celle-ci peut être perçue et valorisée par seulement une partie de la clientèle c'est-à-dire des ou quelques segments de clientèle.

➤ **Mise en place d'un contrôle pour instaurer un partenariat efficace**

La relation partenariale est une relation de collaboration qui s'établit entre deux entreprises. Cette collaboration prend la forme d'actions menées ensemble dans l'intention d'atteindre un but commun. Ce partenariat repose alors sur l'implication des deux parties :

A l'intérieur de cette collaboration, il y a la mise en commun des ressources : en échange des ressources financières perçues des clients, GEST alloue ses ressources humaines et matérielles, ainsi que son image. Mais l'échange ne devrait pas rester à ce niveau purement transactionnel. Il devrait y avoir échanges d'information, de connaissances et de savoir-faire.

L'entreprise GEST dans cette allocation de ressources peut prendre de risques. Le fait d'être cachée derrière ce partenaire est déjà un grand risque qu'il faut gérer à tout prix.

Ce partenariat exige alors un système qui permet de minimiser les risques en cherchant un équilibre entre les deux parties.

Nous devons alors mutualiser les risques : Les risques concernant la bonne exécution des activités assignées aux employés de GEST par le client et la réception de la rémunération par GEST doivent être anéantis au fil de relation. On obtient ceci par d'un côté une récurrence des relations et de l'autre un rapport de forces équilibré entre les parties. En effet, une répétition des bons gestes ne ferait que renforcer la pratique et créerait un comportement favorable.

Ces solutions peut être mises en œuvre par GEST en suivant les recommandations que nous allons présenter ci-dessous.

SECTION II : PRESENTATION DES RECOMMANDATIONS

Après avoir présenté quelques solutions pour les problèmes que nous avons cités plus haut, nous allons présenter quelques actions à faire pour les réaliser. Cette section est alors destinée à la proposition des recommandations pour la réalisation de ces solutions que nous venons de proposer ci-dessus.

2.1 Recommandations relatives aux solutions concernant la trésorerie

Nous avons proposé quelques solutions concernant le problème que l'entreprise endure à chaque période de rémunération. Ces solutions peuvent être mises en œuvre ensemble pour qu'on puisse obtenir le résultat voulu.

Les solutions que nous avons proposées se concentrent beaucoup sur les actions au niveau des organes de la structure organisationnelle de l'entité.

2.1.1 Recommandation sur l'élaboration d'un système de coopération interservices

Nous avons dit plus haut que nous devons élaborer un système d'information spécifique entre les services en relation dans l'exécution des tâches de rémunération. Nous devons élaborer une sorte de procédure de circulation de l'information entre ces trois services : service des ressources humaines, service financier et le service commercial. Ceux qui prennent part à la collecte des ressources financières, leurs gestions et leurs utilisation, notamment dans notre cas la rémunérations du personnel.

Nous allons alors proposer à l'entreprise de suivre un diagramme de circulation de documents entre ces trois services.

Ce diagramme de circulation de document va être formé comme suit :

Légende :

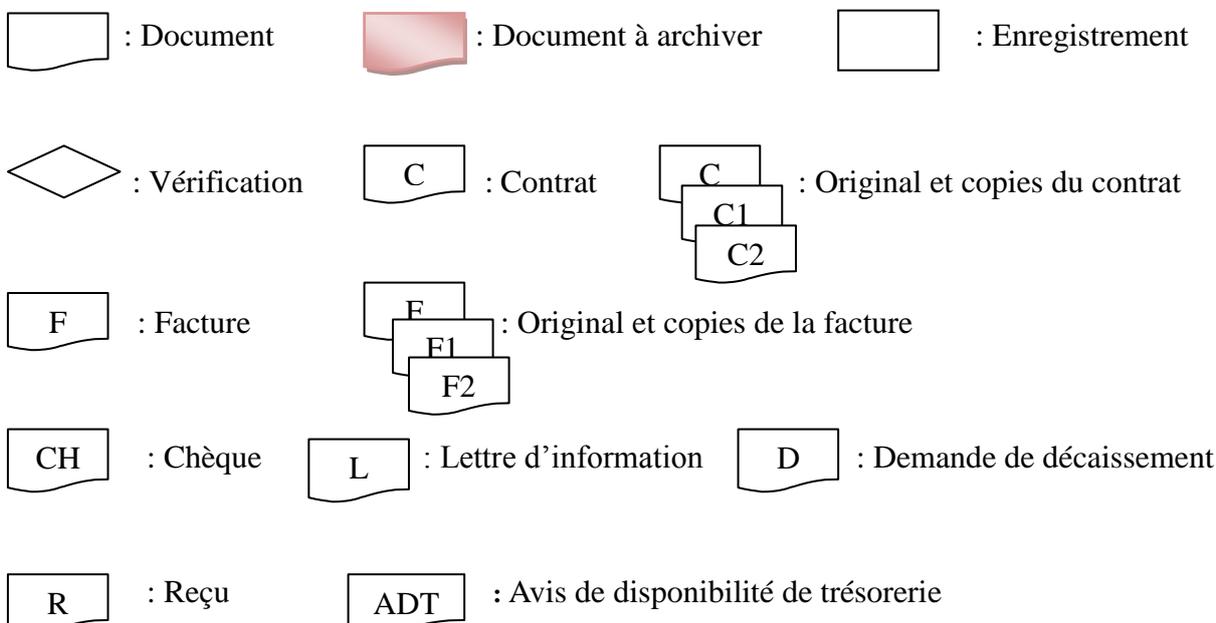
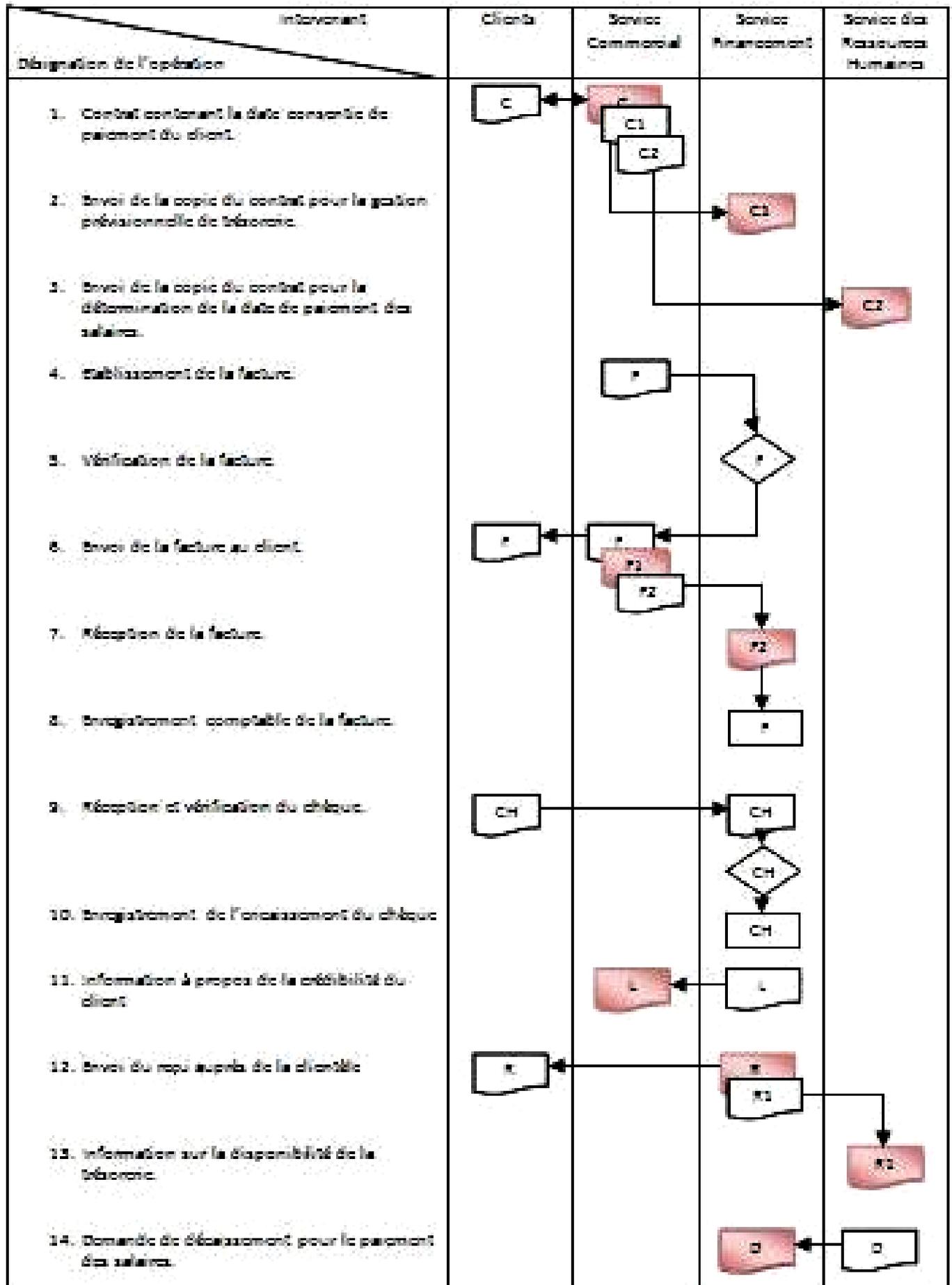


Figure 5: Diagramme de circulation des documents



2.1.2 Recommandation sur les actions au niveau des organes de la structure organisationnelle

Ensuite, en ce qui concerne les autres solutions touchant chacun de ces services qui sont également interdépendant à la procédure que nous avons présentée ci-dessus.

Concernant le plan de rémunération : Il faut faire correspondre la période de rémunération à la période de paiement des clients. En sachant les périodes prévues et consenties avec les clients pour le paiement de leurs obligations.

Il faut alors fixer la date de rémunération de l'employé d'après celle du paiement de l'entreprise cliente à qui cet employé exerce ses prestations.

Le service des ressources humaines doit toujours respecter ce plan pour qu'il n'y ait pas de difficulté sur le paiement. Cela représente une garantie de disponibilité du fonds couvrir les charges de personnel.

Concernant la motivation des employés, la meilleure façon de motiver le personnel est la satisfaction de leurs besoins. Le besoin le plus élevé des hommes est le besoin en matériel, ce qui veut dire que l'argent est le meilleur moyen pour motiver les employés.

Or nous avons en ce moment des problèmes de trésorerie, c'est pourquoi nous voulons recommander cette méthode de motivation du personnel par des moyens non financiers.

Pour éviter le non satisfaction des employés causé par le retard de paiement de salaire, nous devons utiliser d'autres moyens en agissant sur les conditions de travail.

Voilà quelques actions que nous devons faire pour motiver le personnel :

- Création d'un bon cadre de travail : Un bon cadre de travail facilite la tâche de chacun. Nous devons disposer des équipements nécessaires pour mener à bien chaque tâche. Dans notre entreprise, c'est le cas des agents de sécurité et les employés de nettoyage. Ces employés ont besoin des uniformes et des matériels dans les exécutions de leurs travaux. Ils doivent être bien équipés pour qu'ils soient bien motivés à bien travailler.

- Favoriser la facilité de se communiquer : les employés ont besoin d'émettre leurs opinions concernant la réalisation du travail, nous devons alors leur donner de la liberté de parole pour qu'ils se sentent à l'aise dans l'exécution ses tâches.

- Encourager les employés dans leurs travaux en leurs donnant de l'opportunité à utiliser leurs compétences, en leur attribuant des responsabilités, et en les incluant dans la planification et la prise de décision afin qu'ils se sentent utiles dans l'entité et aussi pour qu'ils aient l'esprit d'appartenance pour l'entreprise.

- Toujours chercher à connaître les employés pour pouvoir tenir compte les différences entre chaque employé. Cela va nous permettre d'avoir plus de compréhension pour eux afin de pouvoir leur satisfaire de façon spécifique.

- En ce qui concerne la négociation avec les clients, le commercial lors du consentement ou même au cours de la collaboration entre les deux parties, doit demander au client de pratiquer une certaine manière de paiement de ses obligations. Cela consiste à exiger un délai de paiement plus court pour pouvoir couvrir les salaires des employés au période de rémunération. Cette négociation doit être faite dans la limite de garder la relation gagnant-gagnant entre les deux parties.
- Au sujet de l'amélioration de la gestion de trésorerie, nous devons donner plus d'importance sur la liquidité des charges du personnel. Puisque le principal rôle du service de trésorerie est d'assurer l'attitude de l'entreprise à faire face de ses échéances. Pour GEST, ce sont les charges du personnel qui sont celles les plus lourdes. Les principaux fournisseurs de GEST dans l'exercice de ses activités sont ces employés car ce sont eux qui fournissent directement les prestations au sein des entreprises clientes.

2.2 Recommandations relatives aux solutions concernant la communication

- Nous devons faire beaucoup de prospection, cela nous permet de faire connaître aux environnements de notre existence et aussi les avantages qu'ils pourront bénéficier dans notre collaboration. Ce qui pourra entraîner l'augmentation des demandes de ces clients potentiels.
En réalisant ces nombreuses visites d'entreprise, nous devons soit mettre en œuvre des commerciaux supplémentaires, soit augmenter les vitesses de travail des commerciaux actuels.
Pour cela les commerciaux, dans leurs fonctions, doivent planifier leurs tâches. Cela permet de gagner de temps pour pouvoir effectuer un grand nombre de prospection.
- Utiliser des moyens de communication moins coûteux : Nous devons augmenter notre image sous contrainte des ressources financières. Il nous fallait alors utiliser des moyens de communications qui ne sont pas trop chères. Cela consiste à faire des

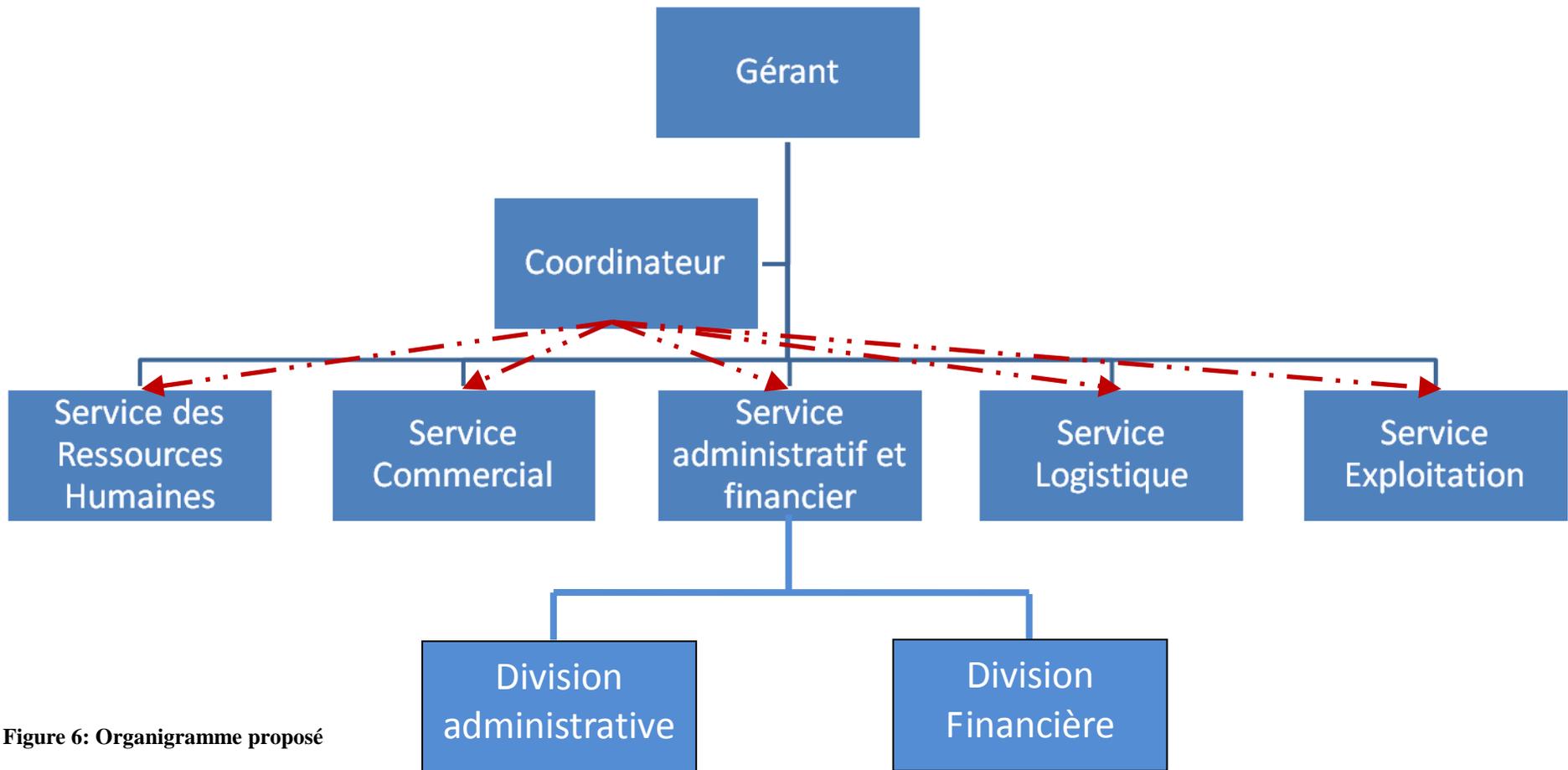
affichages car ce mode de communication peut être élaboré par nos employés au sein de l'entreprise par les propres moyens de l'entreprise.

SECTION III : PRESENTATION DE LA NOUVELLE STRUCTURE

La reformation de la structure organisationnelle de l'entreprise GEST est nécessaire dans l'application des recommandations proposées. Elle facilite les réalisations des tâches liées à l'activité de l'entité. Cela permettra à l'entreprise d'atteindre la finalité de cette étude qui est l'amélioration du résultat.

3.1 Schéma de la nouvelle structure organisationnelle

Cette nouvelle structure organisationnelle va alors se former comme suit :



3.2 Interprétation du nouvel organigramme

Nous avons décidé de garder tous les postes existant dans l'organigramme actuel de l'organigramme. Nous avons constaté que tous ces postes semblent indispensables da la réalisation de ses activités.

Nous allons alors parler des modifications engendrées dans l'application de cette forme de structure.

En prenant le poste de la gérance : Elle s'engage sur plus de responsabilité pour cette nouvelle structure. Contrairement à sa responsabilité dans la structure actuelle, elle va prendre plus de responsabilité dans sa fonction. Elle aura du pouvoir directe de commandement envers les différents services. Cela fait croire également le système de contrôle au niveau des travaux de ces services.

En ce qui concerne le poste de coordination : Nous avons expressément opté de garder ce poste. Le poste de coordination est indispensable pour l'entreprise GEST même si l'entité n'est vraiment pas grande, et que les proportionnellement les services à gérer par la gérance n'excède pas encore le nombre maximal de la subordination selon les règles du management. Nous avons dit que ce poste est essentiel, cela correspond au cas spécifique de l'entreprise GEST dans les raisons suivantes :

- Il y a des fois où l'organe de la gérance soit absent sur le lieu de travail. Dans ce cas, c'est le coordinateur qui exerce les tâches de gestion au sein de l'entité.
- Ensuite, la personne qui occupe actuellement le poste de la gérance au sein de l'entreprise GEST ne possède pas assez de maîtrise des tâches dans tous les services de l'entité. Le poste du coordinateur est alors un poste plutôt technique par rapport à celui de la gérance. C'est pourquoi nous préférons de préserver le poste de coordination. Et surtout que la personne qui l'occupe actuellement dispose la capacité de faire et de faire faire de toutes les tâches relatives aux fonctions de chaque service dans l'entité. Cela est à cause des différents emplois et responsabilités qu'elle avait tenu auparavant. L'entreprise a donc besoin de ce poste afin de parvenir la meilleure exécution de ses activités et à offrir des bonnes prestations pour la clientèle.
- Et puis, il y a également des faits particuliers qui peuvent se produire pendant les accomplissements des prestations au sein des clients où la gérante ne pourra pas en intervenir. Cela est pour la protéger en étant une femme. Ces circonstances se produisent généralement pendant les prestations de sécurité et gardiennage.

Par contre, nous avons choisi de mettre le poste de coordination en position d'état major. C'est pour laisser une relation hiérarchique directe entre la gérance et les services au dessous de son pouvoir. Par conséquent, l'organe de la gérance dispose le pouvoir de commandement direct sur les services et simultanément, il pourra y avoir des informations ascendantes venant des services, ce qui pourra également améliorer les exercices de leurs fonctions.

Subséquent, nous l'avons mis en position d'état major car en tant qu'un poste de technicien, il dispose fortement de responsabilité de conseil pour tous les services. En se mettant en position d'état major, le coordinateur pourra bien prendre ses responsabilités de contrôler les réalisations des tâches des services dans leurs fonctions et surtout le pouvoir de leur conseiller dans l'accomplissement de leurs travaux pour conduire toutes les activités vers la finalité voulue de l'entreprise.

Les solutions pour les principaux problèmes de l'entreprise se sur l'amélioration du mode de travail et le système de transmissions des informations. Nous allons voir alors dans le chapitre suivant ce qui pourra être le fruit de l'application de ces recommandations de même que pour les attentes de l'entreprise par leur mise en œuvre.