

## Sommaire

Introduction générale	4
I. Présentation de l'entreprise	1
A. Le groupe Vinci	1
B. Lucitéa Ouest et Citéos	1
II. Présentation du stage	3
III. Diagnostic de l'entreprise	5
A. Analyse externe	5
1) Analyse du macro-environnement : PESTEL (cf annexe 3 p34 et 35)	5
2) Analyse du micro-environnement : les 5 forces de Porter	6
B. Analyse interne	6
C. Analyse globale : matrice SWOT	7
IV. Présentation de la problématique et émission d'hypothèses	8
2. En quoi l'organisation des achats permet-elle à l'entreprise d'être efficiente ?	9
I. L'organisation des achats permet à l'entreprise d'être efficiente de par son organisation interne	9
A. L'influence de l'organisation des achats sur le travail de l'acheteur	9
1) Un gain de temps	9
2) Une réduction des coûts	11
B. L'influence de l'organisation des achats sur la fonction production	12
1) Conséquences sur les conditions de travail	12
2) Impact managérial	14
II. L'impact de l'organisation des achats sur les acteurs externes : l'efficacité de l'entreprise en termes de qualité	17
A. Impact sur les clients	17
1) Un reflet des achats dans la qualité du travail	17
• Une image positive apportée par la qualité du matériel	18
1) La relation au client améliorée par le service de maintenance	19
B. Un véhicule l'image positive auprès des fournisseurs	20
1) De bonnes relations au service de l'entreprise	21
3. Réponse à la problématique, conclusion et recommandations	22
Sitographie	25
Annexes	26

## Introduction générale

Curieuse de découvrir le domaine des achats afin de conforter mes choix de poursuite d'études, j'ai eu l'occasion d'effectuer mon stage au sein de l'entreprise Citéos, une filiale du groupe Vinci Energies. Durant ces deux mois, j'ai donc accompagné Jacques Berthois, acheteur au sein de l'entreprise, encadrée par Erwan Texier, chef d'entreprise. L'entreprise ayant changé d'ERP l'année précédente, sa mise en place a nécessité un temps d'adaptation plus long que prévu. De nouveaux logiciels ont été installés afin de faciliter la démarche achat, notamment Codex, outil utilisé pour le passage des commandes. Ma mission au sein de cette entreprise était à la fois d'apporter un regard extérieur sur l'organisation initiale des achats mais également de participer à la création d'un catalogue répertoriant les outils nécessaires aux employés afin de structurer les achats. Afin de pouvoir remplir au mieux ma mission, il m'a fallu me demander en quoi l'organisation des achats permet-elle à une entreprise d'être efficiente ?

## I. Présentation de l'entreprise

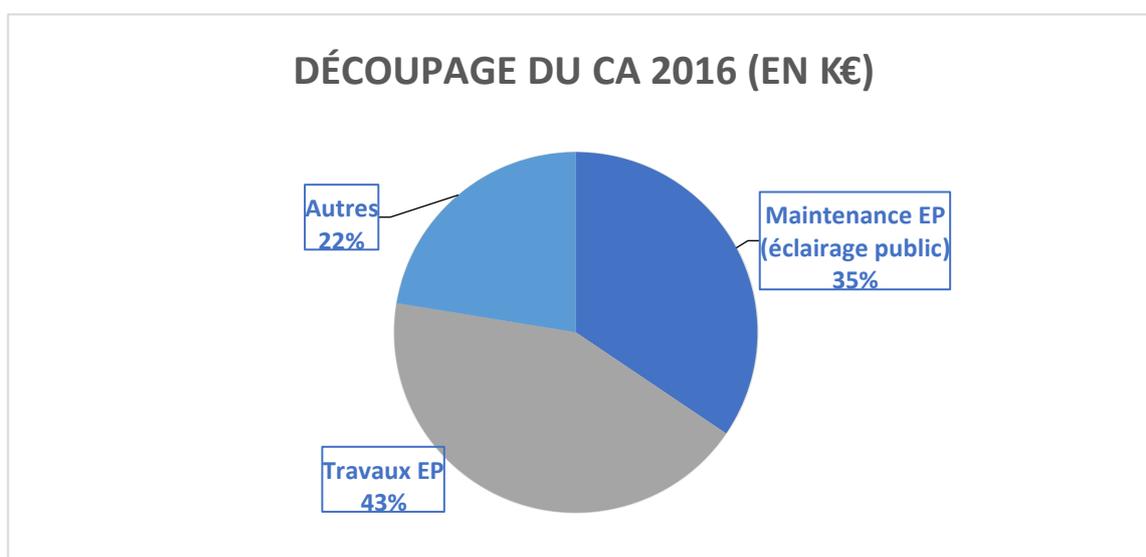
### A. Le groupe Vinci

Citéos est une marque du groupe Vinci. Elle est intégrée dans la branche « Energies », travaillant au service des nouvelles technologies, notamment de la transition énergétique et de la transformation numérique. Elle fait partie de la société LUCITEA OUEST. Afin de comprendre brièvement l'importance de ce groupe, voici quelques informations :



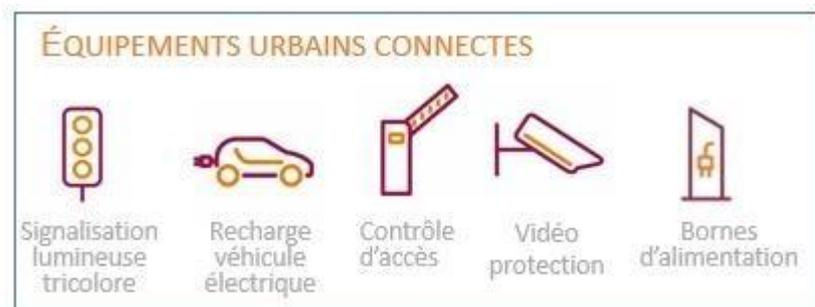
### B. Lucitéa Ouest et Citéos

La société Lucitéa Ouest est une SAS qui comprend les sites Citéos de Quimper et Rennes. Spécialisée dans les travaux d'installations électriques sur voie publique, elle réalise, en 2016, chiffre d'affaires de 7 925 K€, découpé comme suit :



Citéos est décrite comme « la marque lumière » du groupe Vinci, puisqu'elle intervient sur l'éclairage public, la mise en valeur des patrimoines, les équipements urbains et dynamiques ainsi que les illuminations festives.

*Exemples d'interventions de Citéos* : éclairage de stade, systèmes de vidéosurveillance, signalisation lumineuse tricolore, gestion d'accès via bornes escamotables et bornes automatisées...



L'entreprise de Quimper, en plus du site en lui-même, comprend deux centres de travaux situés à Brest et Lorient. Le personnel, au nombre de 38, se divise en deux parties. D'un côté, l'on retrouve l'encadrement et l'administration, et de l'autre la production.

*Les supports se trouvent en annexe 1 pages 27 à 32, l'organigramme de l'entreprise est à retrouver en annexe 2 page 33.*

## II. Présentation du stage

Du 16 avril au 8 juin, j'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise Citéos à Quimper. Durant ces deux mois, j'ai pu suivre Monsieur Jacques Berthois, acheteur au sein de l'entreprise. Encadrée par Monsieur Erwan Texier, chef d'entreprise, j'ai eu l'opportunité de participer à l'organisation de la démarche achat afin que celle-ci soit plus efficace. A terme, l'objectif de ce stage était de traiter les demandes d'outillage des employés, urgentes puisqu'en attente depuis le mois de septembre, mais également de réaliser un catalogue de produits afin de faciliter les commandes futures. Ceci passe non seulement par l'analyse des propositions des fournisseurs mais aussi par la quantification des volumes d'outillage consommés par les employés et l'analyse de la réelle nécessité de la demande.

Mission	Objectif	Moyens mis en oeuvre	Résultats
Découverte de la fonction achat	Découvrir le métier de l'acheteur au quotidien, les méthodes de l'entreprise, ses besoins et ses différents fournisseurs		
Traitement des demandes des employés en outillage	Fournir l'outillage nécessaire au travail des employés sur les chantiers	<ul style="list-style-type: none"><li>- Traitement des devis des fournisseurs</li><li>- Contact des fournisseurs pour prix manquant ou autre information sur le produit</li><li>- Réalisation d'un tableau de comparaison des produits proposés par les fournisseurs</li></ul>	Demandes traitées, matériel commandé, reçu et saisi informatiquement.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix des produits à commander</li> <li>- Passage de commandes</li> <li>- Réception des commandes</li> <li>- Saisie du matériel reçu en fonction de son attribution</li> <li>- Edition des fiches de dotations des employés</li> </ul>	
Mise à jour du fichier d'attribution du matériel	Basculer du fichier Excel au nouvel ERP Mimosa afin d'assurer un suivi plus poussé du matériel attribué et des contrôles règlementés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisie par employé du matériel attribué dans le logiciel Mimosa</li> </ul>	Matériel saisi informatiquement dans son intégralité.
Réalisation d'un catalogue produits/fournisseurs (format Excel)	Définir les produits répondant à la demande et les référencer dans un catalogue pour faciliter la démarche achat : les employés enverront un formulaire de demande d'outillage via Kizéo qui correspondra à un outil, une référence, un fournisseur et un prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination des outils récurrents</li> <li>- Comparaison des fournisseurs</li> <li>- Choix des fournisseurs</li> <li>- Saisie dans le catalogue produits</li> </ul>	Catalogue complété par les produits commandés mais mise à jour permanente avec les produits reçus.

### III. Diagnostic de l'entreprise

Citéos est une entreprise spécialisée dans le secteur d'activité des travaux d'installation électrique sur voie publique.

Depuis le début de l'année 2018, l'entreprise a mis en place un nouvel ERP. Celui-ci permet certes, un suivi plus détaillé des mouvements au sein de l'entreprise, aussi bien d'un point de vue des ressources humaines que d'un point de vue logistique, mais il impose aussi une révision des méthodes de travail. Tout en se servant de ce nouvel outil, l'enjeu de l'entreprise ici est d'être plus efficiente par le biais de l'organisation de son service achat ainsi que par le suivi précis des dotations en matériel.

Afin de réellement comprendre l'enjeu que cela représente pour l'entreprise, il est nécessaire d'en établir l'analyse externe et interne.

#### A. Analyse externe

##### 1) Analyse du macro-environnement : PESTEL (cf annexe 3 p34 et 35)

Bien qu'il y ait de nombreuses normes à respecter, il est possible de constater que ce secteur offre de nombreuses opportunités en matière de demande de renouvellement du parc lumineux des collectivités, dans l'optique d'arriver à une consommation moins énergivore. Il est donc nécessaire pour l'entreprise de se tourner vers les nouvelles technologies, notamment la led. Afin de déterminer la place de l'entreprise sur ce marché, il est également nécessaire d'analyser les 5 forces de Porter.

## 2) Analyse du micro-environnement : les 5 forces de Porter

- Définition des forces influentes

Forces	Identification
Clients	Villes, communautés de communes, collectivités territoriales
Fournisseurs	Entreprises de BTP, d'électricité (éclairage) : grands groupes comme Bouygues, Eiffage
Produits de substitution	Non (menaces à venir possibles par rapport aux nouvelles technologies)
Nouveaux entrants	Peu car barrières à l'entrée (marchés publics, grands groupes leader, normes à respecter, importance des nouvelles technologies)

*La suite de cette analyse se trouve en annexe 4 pages 36 et 37.*

Sur ce marché, les produits de substitution sont très peu nombreux, tout comme les nouveaux entrants. Cependant, l'entreprise fait face à une concurrence très présente et aux moyens conséquents puisqu'il s'agit de grands groupes tels que Bouygues et Eiffage. En ce qui concerne les clients, ceux-ci sont nombreux, la demande va donc de pair.

### B. Analyse interne

Etant donné que ce rapport se concentre sur le service achat, il est nécessaire de faire un point sur la situation actuelle de ce service.

Le site de Quimper a la responsabilité de deux centres de travaux : Lorient et Brest. L'acheteur est seul dans le service, mais gère les demandes des trois centres. Il est en relation avec toutes les fonctions de l'entreprise. Il peut donc être compliqué pour lui de traiter toutes les demandes de façon rapide. Pour pallier à la charge de travail, il est nécessaire que ce service possède une bonne organisation afin de faciliter la démarche d'achat. Par organisation, il est entendu qu'un maximum d'outils soient mis en place pour assurer l'efficacité du service.

### C. Analyse globale : matrice SWOT

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appartenance au groupe Vinci, leader dans le secteur BTP</li> <li>- Bénéfice de l'image de marque du groupe Vinci</li> <li>- Groupe à l'échelle internationale</li> <li>- Accords-cadres avec certains fournisseurs</li> <li>- Nouvel ERP plus performant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de présence des achats sur les 3 sites même si le contact est permanent</li> <li>- Fichiers de dotation du matériel obsolètes</li> <li>- Pas de fichier « appui » pour les commandes</li> <li>- Retard dans le traitement des demandes d'achat des employés</li> <li>- Mise en place d'un nouvel ERP</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forte demande en infrastructures</li> <li>- Pas d'installation seule mais aussi maintenance</li> <li>- Présence de nombreux fournisseurs concernant l'outillage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nécessité d'adaptation aux nouvelles technologies</li> <li>- Concurrence forte du fait de la présence de grandes entreprises sur le secteur</li> </ul>

Il apparaît sur cette matrice qu'il est nécessaire pour l'entreprise, au niveau du service achat principalement, de répondre au plus vite aux demandes des employés mais aussi de mettre à jour ses fichiers afin de pouvoir répondre de manière optimale aux opportunités qu'elle possède.

#### IV. Présentation de la problématique et émission d'hypothèses

Suite au diagnostic de l'entreprise et en tenant compte de l'enjeu en cours, il m'a fallu réfléchir à la raison pour laquelle cet enjeu est de taille pour l'entreprise.

L'achat est en effet devenu, grâce à son fort développement depuis les années 90, l'un des leviers primordiaux de l'entreprise, ayant dépassé les ventes en termes de participation au chiffre d'affaires. Il ne s'agit pas d'acheter moins, mais d'acheter mieux, plus intelligemment. Au sein de Citéos, le fait de structurer la démarche achat ne se fait pas tant dans une optique de diminution des coûts, mais bien plus dans un souci d'efficacité.

La question suivante s'est donc posée :

*« En quoi l'organisation des achats permet-elle à l'entreprise d'être efficace ? »*

**Hypothèse 1** : Le service achat collabore avec toutes les autres fonctions de l'entreprise, par conséquent, son travail a une importance capitale au bon fonctionnement de l'activité interne.

**Hypothèse 2** : Le service achat et son organisation sont des vecteurs de l'image de l'entreprise.

**Hypothèse 3** : Une organisation efficace du service achat participe à un management performant.

Afin de rendre compte de l'importance de la structure des achats dans le bon fonctionnement de l'entreprise, deux hypothèses vont être traitées. Nous verrons d'une part que l'organisation des achats profite à l'entreprise dans son « organisation » interne. D'autre part, il est possible de souligner que le service achat justifie la performance de l'entreprise dans la relation avec les acteurs externes.

## 2. En quoi l'organisation des achats permet-elle à l'entreprise d'être efficiente ?

### I. L'organisation des achats permet à l'entreprise d'être efficiente de par son organisation interne

Lors de ce stage, j'ai effectué le travail en amont nécessaire à la réalisation d'un catalogue fournisseur. Celui-ci reprend les outils commandés dans le détail, y indiquant le fabricant, le prix, la référence et même une photo. L'objectif, à terme, est de pouvoir quantifier, en volume, les commandes récurrentes afin de faciliter le travail de l'acheteur en permettant les commandes « en gros ». Il s'agit également de suivre précisément l'outillage possédé par les chacun des employés de la fonction production mais aussi de mettre en place le contrôle des outillages isolés pour assurer la sécurité du personnel.

#### A. L'influence de l'organisation des achats sur le travail de l'acheteur

Etre acheteur impose de faire preuve de rigueur et d'organisation dans son quotidien. Cependant, l'efficacité du service ne repose pas seulement sur le comportement de l'acheteur mais également sur l'organisation du service en lui-même. Une bonne organisation, notamment grâce au catalogue de produits mis en place, fera à la fois gagner du temps à l'acheteur dans son travail, mais permettra également à l'entreprise de bénéficier d'une réduction de ses coûts liés à l'outillage.

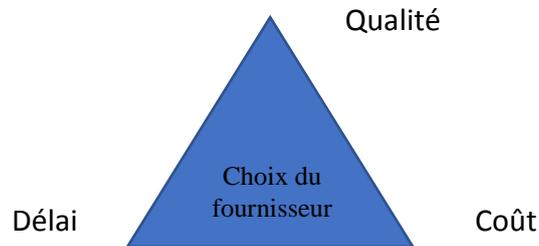
##### 1) Un gain de temps

Etre acheteur demande une certaine rigueur et organisation. En effet, si certains achats se planifient, d'autres sont nécessairement fait au jour le jour, selon les besoins des chantiers. Une organisation et un suivi rigoureux sont impératifs pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

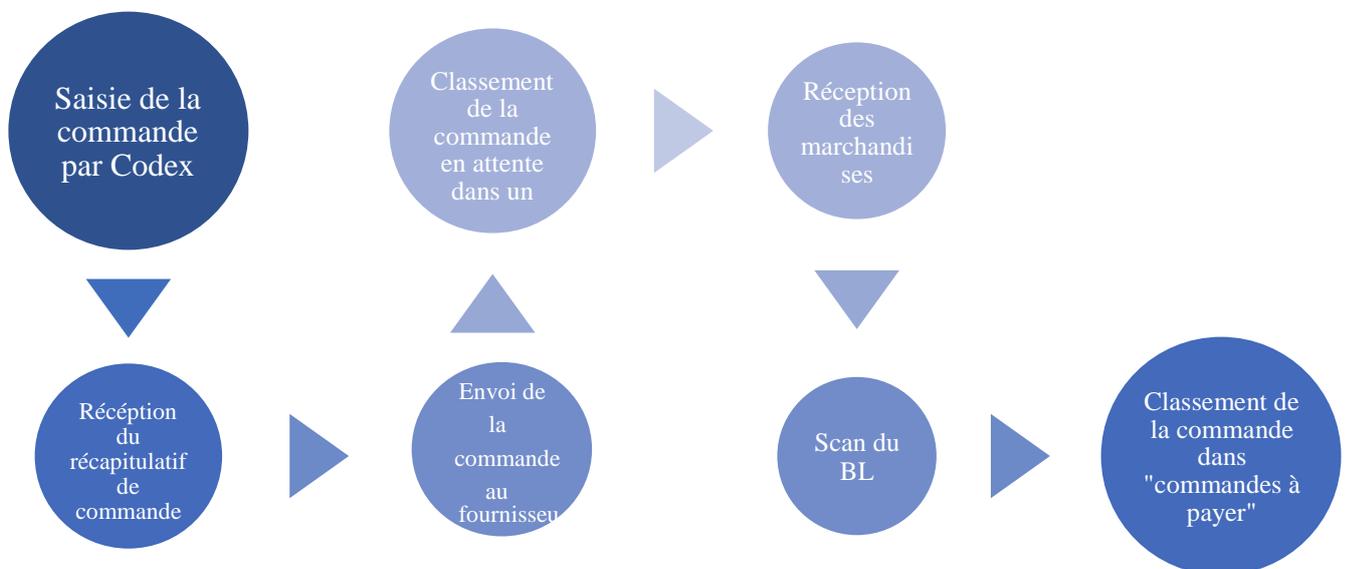
Les méthodes d'organisation sont différentes selon les entreprises mais le but reste le même : faciliter le travail de l'acheteur en gagnant du temps.

- Le passage de commandes

Passer une commande ne se fait pas au hasard. Après obtention des devis auprès des fournisseurs, il faut les comparer puis choisir le fournisseur le plus à même de répondre à la demande en termes de coût, de délai mais aussi de qualité.



Une fois le fournisseur choisi, il faut saisir les articles à commander dans le logiciel Codex (*cf annexe 5 pages 38 et 39*), en renseignant le code fournisseur, le code article. Se présente alors le schéma suivant :



Processus de passage des commandes

Une fois ceci terminé, le service comptable s'occupe du règlement des fournisseurs.

L'acheteur saisit ensuite le matériel à distribuer dans le logiciel Mimosa (*cf annexe 6 page 39*).

Vient ensuite l'édition des fiches de dotation, signées par les employés et attestant que le matériel a bien été distribué.

Afin de faciliter le travail de l'acheteur, notamment lors du passage de commande de l'outillage, assimilé aux consommables, une bonne organisation de la démarche achat est

nécessaire. Au sein de Citéos, celle-ci passe par la création d'un catalogue répertoriant l'outillage.

- **Un processus facilité par la mise en place du catalogue**

La mise en place du catalogue d'outillage est une démarche longue et fastidieuse puisqu'il faut comparer tous les fournisseurs. Pour cela, il faut que le produit proposé soit le même ou équivalent : il faut donc vérifier que pour chaque prix, nous parlons bien d'un produit semblable. Ne pouvant pas travailler qu'avec un seul fournisseur, ce catalogue regroupe les différents fabricants chez lesquels l'entreprise se procure l'outillage des employés. Ce catalogue facilite le travail de l'acheteur puisqu'il permet de trouver directement l'outil désiré ainsi que son distributeur, son prix, sa référence, une photo et la date de la dernière commande. Bien que nécessitant un travail conséquent pour sa mise en place qui « retarde » les tâches à réaliser au jour le jour, ce catalogue permet, à terme, un gain de temps pour l'acheteur. Il permet également de déterminer la fréquence et le volume des commandes des outils, ce qui offrira la possibilité de travailler à la réduction des coûts de ces commandes.

## 2) Une réduction des coûts

La maîtrise des coûts est primordiale pour la pérennité d'une entreprise. Il s'agit là de l'une des problématiques de la fonction achat, bien qu'elle ne soit pas la principale préoccupation de l'entreprise Citéos. Il faut acheter plus intelligemment, organiser la démarche. A terme, cela mènera à une réduction des coûts.

- **Situation actuelle**

Chaque année, plus de 10 000€ sont dépensés dans l'équipement en outillage des employés. Le matériel manquant est acheté « au compte-goutte », quand le besoin est exprimé. Cet outillage, tant il est utilisé en grande quantité, est assimilé aux consommables. En effet, les mètres, clés alène et autres tournevis sont les outils de base des employés. S'ajoute à cela tout l'électroportatif rudimentaire, à savoir : perceuse, visseuse, meuleuse... Si tout le matériel nécessaire ne peut pas être acheté en avance car il dépend des chantiers en cours et à venir, cette solution est tout à fait envisageable en ce qui concerne les consommables.

- La création du catalogue mène à la réduction des coûts

Le catalogue répertoriant les produits permettra de faire coïncider la demande des employés avec l'offre des fournisseurs. De plus, il renseigne les dates de commande du matériel. Après au moins un an d'utilisation, il sera possible de faire un bilan de l'outillage commandé afin d'avoir une idée approximative de la consommation des employés. Cette démarche entraînera une réduction des coûts liés à l'approvisionnement en consommables du fait que l'entreprise, ayant quantifié sa demande annuelle, sera capable de passer des commandes plus importantes auprès des fournisseurs. Elle bénéficiera donc d'avantages plus importants sur ses commandes.

La création de ce catalogue d'achat entre premièrement dans une démarche d'organisation du service afin de faciliter le travail de l'acheteur. Elle permettra par la suite de profiter d'une réduction des coûts en approvisionnement en matériel due aux quantités commandées. Cette problématique est cependant secondaire au sein de l'entreprise, qui privilégie le bien-être de ses employés, dans lequel les achats ont leur rôle à jouer.

## B. L'influence de l'organisation des achats sur la fonction production

Le service Achat est en relation directe avec la fonction production. Il est donc nécessaire que celui-ci fonctionne de manière optimale puisqu'il influence directement le travail des employés. Un fonctionnement optimal des achats permettra donc un travail réalisé dans les meilleures conditions. De plus, il permettra d'améliorer les relations au sein de l'entreprise.

### 1) Conséquences sur les conditions de travail

Cela peut paraître tout à fait logique, mais il est impératif que l'achat corresponde à la demande, sans quoi, le travail ne pourra être réalisé. Certains métiers nécessitent des outils spécifiques sans lequel il n'est possible d'effectuer correctement le travail : un électricien par exemple, aura besoin d'outillage isolé, sans lequel travailler sous tension lui est impossible. Un achat correctement effectué permet donc un travail efficace et dans les meilleures

conditions. La concordance entre la demande et le matériel fourni est donc impérative. Cependant, cela implique une précision de la part des deux parties de cet échange.

- **L'importance d'une demande claire**

Une demande claire et précise est capitale pour que l'achat soit effectué correctement. En effet, cette demande passe par des intermédiaires. Se passe alors un phénomène que l'on appelle la déperdition de la communication.



Schéma de déperdition de la communication



Déperdition de la communication au sein du service achat

Au cours du stage, il a été possible de constater que les employés demandaient leur outillage à leur manière. Cependant, si ceux-ci comprenaient l'article dont il était question, il n'était pas évident pour tout le monde de le faire. Par exemple, si un employé demandait un « jeu de petits tournevis », l'acheteur interprétait la demande et la transmettait au fournisseur en tant que « jeu de petits tournevis plats isolés ». Enfin, le fournisseur répondait par un jeu de 6 tournevis plats du 3 au 10. A réception de la commande, le produit ne correspondait pas, puisqu'initialement, l'employé voulait un jeu de 4 tournevis plats du 2 au 5.

Afin d'éviter cette situation, il est nécessaire que l'acheteur reçoive une demande claire et précise afin de ne pas interpréter. Il pourra ainsi répondre de manière certaine à la demande. Au bout du compte, cela permettra à l'employé de pouvoir effectuer son travail avec le matériel adapté, sans contre-temps lié à la réception du mauvais matériel.

- **Comment y remédier ?**

La réponse à cette problématique passe par l'organisation au sein du service achat. Dans un premier temps, grâce au lien établi entre le nouvel ERP et la plateforme Kizéo, il est possible de mieux traiter les demandes. Kizéo est une application utilisée au sein de l'entreprise qui permet de remplir des formulaires et de les envoyer directement à la personne concernée. La demande est remplie par l'employé via sa tablette tactile. Il sélectionne le type d'outillage désiré, puis la raison de cette demande (casse, vol, perte...). Il faut ensuite sélectionner la désignation : celle-ci apparaît dans une liste de choix puisqu'elle se trouve reliée au catalogue de produits établi durant le stage. Ce dernier référence tous les produits achetés. Il permet donc de traiter une demande précise, puisque l'employé adresse un produit, un fournisseur, un prix, une référence en sélectionnant son produit. Cette demande est par la suite envoyée dans la boîte mail du chef d'entreprise, de l'acheteur et du responsable d'affaires. Ce système permet d'éviter toute interprétation de la demande ainsi que tout risque d'erreur dans la commande. C'est donc un gain de temps qui facilite à la fois le travail de l'acheteur, mais aussi celui de l'employé qui recevra son matériel dans les plus brefs délais et pourra donc travailler dans les meilleures conditions.

Le travail du service achats a un impact direct sur le travail des employés. Il est donc nécessaire d'y prêter une grande attention afin d'offrir aux travailleurs les meilleures conditions possibles. De plus, une bonne organisation du service achat aura également une influence sur le management des employés.

## **2) Impact managérial**

De bonnes relations au sein d'une entreprise participent à son bon fonctionnement. Cela influence l'humeur des salariés et donc leur façon de travailler, l'effort et le sérieux qu'ils

mettront à la tâche. Encore une fois, une bonne organisation du service achat permet de garder des relations harmonieuses dans l'entreprise, notamment avec les employés.

- **Un management facilité par le suivi précis du matériel**

Avant d'utiliser Mimosa, le suivi du matériel distribué aux employés se faisait via Excel. Ce logiciel était certes, pratique d'utilisation mais ne permettait pas un suivi assidu du matériel distribué et de son état, ni des contrôles règlementaires. Le passage à Mimosa a donc permis d'éditer plus facilement les fiches de dotation de matériel de chaque employé, en y incluant la date à laquelle le matériel a été donné. L'édition de ces fiches permet de rendre compte du matériel toujours possédé et de celui qui ne l'est plus. Ainsi, il faut mettre à jour la dotation des employés sur le logiciel. Ces contrôles permettent d'éviter les dépenses inutiles en matériel, de contrôler le volume annuel de matériel consommé par un employé. Il est donc plus simple de comprendre quel employé consomme beaucoup voire excessivement et lequel consomme le moins. Ainsi, l'on peut appliquer les sanctions adaptées et ajuster ou non les primes reçues en fin d'année. Evidemment, le but n'est pas de contrôler constamment chaque employé, mais de pouvoir avoir un regard occasionnel sur l'ensemble de son matériel et sur les contrôles qu'il doit subir afin de toujours travailler en sécurité.

- **Responsabilisation**

Comme l'a dit Lénine, « La confiance n'exclut pas le contrôle » et inversement. Cependant, tout ce procédé de contrôle de la dotation du matériel va permettre au service achat de renvoyer aux employés une image sérieuse et responsable de par son organisation. En montrant un travail rigoureux et correctement mené, le service achat va inspirer confiance aux employés, qui traiteront donc le matériel donné avec sérieux. En effet, se rendre responsable à travers une organisation précise, que cela passe par le catalogue, l'envoi de formulaires ou le suivi du matériel va également responsabiliser les équipes. Encore une fois, l'encadrement n'implique pas automatiquement la méfiance. De plus, la possibilité de travailler dans de bonnes conditions est un élément de motivation pour les employés. Plus que l'impact financier engendré par la perte ou la casse de matériel, c'est la pénalité

temporelle, l'image rendue au client mais aussi la sécurité qui préoccupent le plus les employés. Ayant interrogé certains d'entre eux, ils ont fait part de satisfaction quant au fait qu'ils soient sollicités pour aider à l'amélioration des conditions de travail. En effet, ce sont les principaux concernés et donc les plus à mêmes de trouver des solutions adaptées.

## II. L'impact de l'organisation des achats sur les acteurs externes : l'efficience de l'entreprise en termes de qualité

Selon Jack Welch, ancien PDG de General Electric, « La qualité est la meilleure source de fidélité de la clientèle, le principal atout vis-à-vis de la concurrence et le seul axe possible pour préserver la croissance et la rentabilité » : il s'agit là d'un point capital pour assurer la pérennité de l'entreprise. Dans le cas de Citéos, la charge de la qualité revient à l'acheteur puisqu'il est l'intermédiaire entre la demande du client, bien que celle-ci soit également traitée par le responsable d'affaires, et le fournisseur par le biais duquel il devra se procurer le matériel adéquat. L'acheteur a donc un rôle charnière dans la qualité : vis-à-vis des clients mais aussi des fournisseurs.

### A. Impact sur les clients

Les clients sont des acteurs externes extrêmement importants pour les entreprises. Il est de ce fait primordial qu'ils aient une bonne image de l'entreprise, puisqu'ils participent à la réputation de celle-ci. Il est donc important de leur offrir une qualité optimale dans la prestation proposée mais aussi de les accompagner sur le long terme, notamment grâce à l'aide des services annexes.

#### 1) Un reflet des achats dans la qualité du travail

L'acheteur n'est pas amené à être en contact direct avec les clients, ou très peu. En revanche, son travail se ressent dans le résultat fourni par l'entreprise. En effet, la qualité du travail contribue à construire l'image de l'entreprise sur son secteur. Il est nécessaire de porter son attention non seulement sur la qualité de la prestation fournie mais aussi, bien évidemment, du matériel.

- Reflet dans la qualité du travail fourni par l'employé

En effet, si le matériel n'est pas adapté, même la personne la plus qualifiée ne pourra pas effectuer, ou du moins pas correctement, le travail qui lui est demandé. Par exemple, un électricien qui ne possède pas de tournevis isolé se verra dans l'incapacité d'effectuer son travail. Indirectement, le travail de l'acheteur est donc lié à l'image que l'entreprise rendra à ses clients puisqu'il est en charge de fournir à l'employé le matériel nécessaire à la réalisation de sa tâche. En plus de devoir fournir le matériel adapté aux employés, l'acheteur doit

s'assurer que les ressources matérielles nécessaires au chantier seront disponibles en temps voulu. Chaque employé possède son propre outillage de base et si besoin, les outils spécifiques nécessaires à son travail (outils isolés, pinces de sertissages pour tuyaux...). En dehors de cela, ce qui est considéré comme le « gros outillage » ou le matériel servant occasionnellement est possédé de manière commune. Afin de satisfaire le client, il faut que l'employé dispose des outils nécessaires à la réalisation des travaux ou de la maintenance. Il est donc impératif de mettre en place un suivi précis du matériel commun mais aussi personnel. Comme dit précédemment, Mimosa permet un suivi du matériel possédé par les employés. De plus, pour toute demande ou problème, ils sont tenus de le signaler via un formulaire Kizéo, transmis à la personne concernée (généralement l'acheteur et le responsable d'affaires). Les sorties de stock sont également à communiquer via un formulaire afin de pouvoir être au courant des réapprovisionnements à effectuer. La réalisation du catalogue permettra également une organisation et un travail plus efficaces, qui impactera donc positivement l'image de l'entreprise auprès de ses clients.

- **Une image positive apportée par la qualité du matériel**

L'entreprise traite avec des villes et des collectivités. Celles-ci ont parfois des exigences strictes. Afin de satisfaire le client et donc, à terme, de le fidéliser, le respect du cahier des charges est essentiel. L'acheteur, lors de la commande du matériel, doit veiller à prendre en compte tous les critères présents : taille, matériaux utilisés, design particulier, etc. L'exemple le plus parlant est celui des mâts de lampadaires BMO (Brest Métropole Océane). La ville souhaite installer des mâts cylindro-coniques, en acier galvanisé. En plus de cela, les portillons présents sur les mâts doivent posséder une serrure spéciale appelée serrure alène à téton. De plus, les portes d'accès au réseau électrique se trouvant à l'intérieur du mât doivent être retenus par une câblette pour éviter des vols déjà commis. La ville désire également que le pied du mât soit traité : il s'agit de la partie noire que nous pouvons voir sur le bas de ceux-ci qui sert en fait à protéger l'intérieur et l'extérieur du mât contre la corrosion. Il lui faut donc trouver les fournisseurs qui rempliront cette demande à la lettre. Suite à cela, il faudra choisir. Bien que le souhait du client soit de maîtriser le coût de ces travaux, il n'est pas toujours judicieux de proposer le matériel le moins cher. Il s'agit là pour l'acheteur de trouver le meilleur rapport qualité/prix afin de satisfaire la demande. En effet, tout le monde souhaite un matériel durable qui n'entraînera pas ou peu de surcoût. L'image de l'entreprise réside

également dans sa capacité à fournir non seulement un travail mais aussi un matériel de qualité...

### 1) La relation au client améliorée par le service de maintenance

Même si l'on essaye de le réduire au maximum, le service de maintenance est parfois nécessaire. Cela participe à la fidélisation du client et donc à l'image positive de l'entreprise, où l'organisation des achats a encore une fois un rôle à jouer.

- La maintenance dans la démarche de fidélisation

La maintenance consiste à assurer un suivi pour le client en cas de panne du matériel, à remplacer un produit défectueux. Pour le client, cela représente un gage de sécurité que de savoir que le problème sera résolu dans les plus brefs délais. Il peut également s'agir d'un critère de choix par rapport à un concurrent. Il faut également noter que l'entreprise travaille avec des villes et collectivités qui sont des territoires où les chantiers à effectuer ne manquent pas. Si l'on satisfait pleinement la demande pour l'un, il est donc possible d'en décrocher d'autres.

- Le rôle de l'acheteur dans le service de maintenance

Ces travaux de maintenance impliquent que les employés aient, encore et toujours, les outils adéquats à leur travail. L'acheteur se doit donc de veiller à répondre à la demande en outillage dans les meilleurs délais mais également à fournir le matériel nécessaire aux travaux au bon moment (remplacement d'une borne escamotable par exemple). Dans l'entreprise Citéos, l'acheteur est à la fois en contact avec les clients concernant leur demande de travaux de maintenance et avec le personnel opérationnel les effectuant. Il est l'intermédiaire entre les deux parties. Il a donc la charge de transmettre les informations et d'assurer les commandes du matériel nécessaire afin que les équipes puissent intervenir dans les plus brefs délais. Bien qu'ayant un rôle pouvant être qualifié d'indirect, l'acheteur participe à la diffusion d'une image positive auprès des clients. Il est aussi le vecteur de l'image positive de l'entreprise auprès des fournisseurs, étant leur interlocuteur direct.

## B. Un véhicule l'image positive auprès des fournisseurs

### 1) L'acheteur et les fournisseurs au sein de l'entreprise Citéos

- Les fournisseurs

Les fournisseurs travaillant avec Citéos sont nombreux puisque certaines marchandises à commander sont spécifiques et nécessitent un savoir-faire de fabrication précis et particulier. Les mâts nécessaires à certains chantiers ne sont pas commandés chez le même fournisseur que les panneaux de signalisation des chantiers par exemple, qui sont commandés chez Locarmor ou encore Lacroix, ou encore l'outillage, grand sujet du service achat, réparti chez plusieurs fournisseurs. Afin de comprendre le fonctionnement mais aussi le travail qu'a nécessité la création du catalogue, voici la liste des fournisseurs qui apparaissent dans ce dernier :



L'entreprise bénéficie, avec certains de ces fournisseurs, d'accords-cadres, qui en font des acteurs d'autant plus intéressants.

- Les accords-cadres

Ces accords sont passés entre Citéos et certains de ses fournisseurs. Il s'agit d'accords passés entre les deux parties qui régissent, au cours d'une période donnée, les prix et/ou les quantités envisagées. Ici, nous parlons principalement des prix puisque ces accords vont permettre à l'entreprise d'acheter à un prix relativement plus bas que le prix du public. Concernant les fournisseurs qui sont référencés dans le catalogue, seul Derancourt, Legallais et Würth sont liés à Citéos par un accord-cadre.

## 1) De bonnes relations au service de l'entreprise

- Une harmonisation des relations grâce au catalogue

La fidélité est toujours récompensée d'une manière ou d'une autre : réductions, quantité de marchandises gratuites, délai de paiement plus important, etc. Même si cela n'est pas l'un de ses principaux effets, le catalogue de références participe à l'harmonisation des relations entre fournisseur et acheteur. En effet, après avoir choisi le fournisseur adéquat pour un produit, puis quand celui-ci aura été rentré dans le catalogue et sa consommation mesurée annuellement, il sera possible de passer des commandes aux quantités plus importantes. L'entreprise pourra donc bénéficier de certains des avantages listés ci-dessus. De plus, ces relations harmonieuses profiteront à chacune des fonctions de cette entreprise.

- Des bénéfices pour les autres fonctions

Avoir de bonnes relations avec les fournisseurs peut permettre à l'acheteur de recevoir ses commandes plus rapidement, ce qui profite également au personnel opérationnel qui pourra travailler dans des conditions optimales dans les meilleurs délais. Cela vaut aussi pour la qualité du SAV. Non pas que celle-ci soit moindre pour les autres clients, mais l'exemple qui va suivre parle de lui-même : l'acheteur contacte un fournisseur pour une demande de prix et notifie au même moment que le mandrin d'une des visseuses commandées auparavant est défectueux. Dès lors, le commercial contacté envoie une nouvelle pièce à l'entreprise, ainsi que deux supplémentaires pour s'excuser du dérangement et ce, sans le moindre frais. Le service comptable peut également se voir récompenser d'un délai de paiement supplémentaire lorsque le fournisseur est suffisamment en confiance.

Une bonne relation avec les fournisseurs engendre des bénéfices non seulement pour le service achat, mais aussi pour les autres services de l'entreprise. Il est donc important de veiller à entretenir des relations harmonieuses avec ces acteurs externes. Une organisation efficace du service achat y participe, notamment ici grâce au catalogue de références et ses impacts positifs sur l'entreprise. Il est important pour l'entreprise de faire parler de soi : ceci se fait non seulement par le biais du plan de communication, mais également par le biais des acteurs externes.

### 3. Réponse à la problématique, conclusion et recommandations

- Réponse à la problématique

L'organisation des achats permet à l'entreprise d'être efficiente puisque le bon fonctionnement du service impacte l'entreprise de façon interne mais aussi externe. D'un point de vue interne, l'organisation des achats facilite le travail quotidien de l'acheteur. Cette démarche s'intègre également dans un management efficace des employés puisqu'elle permet une communication claire et une responsabilisation plus poussée vis-à-vis du matériel. Celle-ci se reflète également dans la qualité du travail du personnel. Cette même qualité, à laquelle participe l'acheteur, est très important puisqu'elle impacte l'image de l'entreprise auprès des acteurs externes à celle-ci. Faire preuve de sérieux et rendre un travail de qualité est important afin de véhiculer une image positive auprès des clients de l'entreprise. La relation aux fournisseurs est également un point important qui profite non seulement au travail de l'acheteur mais à celui de toutes les fonctions de l'entreprise.

- Résultat des actions

Lors de ces deux mois de stage, plusieurs missions m'ont été confiées. Ma principale tâche fut de réaliser un catalogue référençant l'outillage commandé. Pour parvenir à la réalisation de ce travail, il m'a d'abord fallu, avec l'aide de Monsieur Berthois, traiter les demandes émises par les employés et répertoriées dans un fichier Excel. Il a ensuite fallu traiter avec les fournisseurs à propos des demandes de prix manquants. Une fois cela effectué, il a été nécessaire de comparer les fournisseurs. Les choix effectués ont débouché sur le passage de commandes auprès des fournisseurs retenus. De ce fait, j'ai pu réaliser, au fur et à mesure de la réception des commandes, le catalogue au format Excel. Celui-ci servira non seulement à l'acheteur pour passer ses commandes, mais également aux employés puisqu'il servira de base à leur demande, de sorte qu'il n'y ait plus d'interprétation possible. Le matériel reçu a dû être rentré dans le logiciel Mimosa qui permet le suivi des contrôles et l'édition des fiches de dotation par employé. En plus de ce matériel, il a été nécessaire de basculer le matériel distribué avant mon arrivée du fichier Excel vers le logiciel. Simultanément, j'ai eu l'opportunité de découvrir le métier d'acheteur et d'obtenir les réponses à toutes mes questions concernant ce domaine.

- Préconisations

Si je devais donner quelques recommandations à l'entreprise suite à ce stage, elles seraient les suivantes. Tout d'abord, celle de veiller à alimenter le catalogue au fur et à mesure. En effet, même si je conçois que cela peut prendre un certain temps qui est précieux à l'acheteur, cette mise à jour est nécessaire. Premièrement, il s'agit de faciliter ses commandes futures en ayant toutes les informations nécessaires à portée de main mais aussi d'éviter quelque erreur d'interprétation. Dans un second temps, ce catalogue sert désormais de base à la demande des employés. Par conséquent, s'il n'est pas mis à jour, il devient inutilisable et l'organisation initiale se rétablira malgré la bonne volonté des employés. Ensuite, je conseillerais également de veiller à la mise à jour du matériel saisi dans Mimosa. Même si cela n'a pas été une tâche difficile, elle a été très fastidieuse car il a fallu traiter des milliers de lignes de matériel distribué depuis 2008. La mise à jour constante est donc très importante afin d'éviter une perte de temps au moment d'exploiter le fichier. De plus, cela permettra un suivi précis du matériel. Enfin, je proposerais la mise en place d'un système de vérification périodique du matériel des employés. Bien que compliqué à mettre en place en raison de la contrainte temporelle, il serait peut-être possible de solliciter les employés à raison de deux fois par an pour qu'ils remplissent un formulaire via Kizéo. Celui-ci pourrait être basé sur les fiches de dotations ayant été éditées, les employés devant, par exemple cocher dans leur liste, le matériel qu'ils ne possèdent plus.

- Conclusion

Il est désormais temps de dresser le bilan de mon expérience au sein de cette entreprise. Ce stage m'a été très agréable. Les missions qui m'ont été confiées m'ont fait me sentir pleinement intégrée dans l'entreprise. J'ai senti que l'on me faisait confiance, ce qui m'a permis de me conforter moi-même par rapport à mon travail. J'ai également pu travailler en autonomie, aspect qui m'a beaucoup plu. Néanmoins, je me suis rendu compte que l'on attendait de moi un certain rendu qui n'était pas forcément celui que j'avais compris. Cela n'a pas créé de problème ni dans mon travail, ni dans mes relations avec le personnel de l'entreprise mais a simplement soulevé le fait que « travail en autonomie » ne veut pas forcément dire « travail seul » et qu'il ne fallait donc pas que je me retienne de solliciter le

personnel encadrant afin de valider mes idées et le cheminement à suivre. Les missions qui m'ont été confiées ont pour certaines été longues mais très enrichissantes. J'ai beaucoup apprécié créer le catalogue à la réception des commandes. En effet, celui-ci est le fruit de mon passage au sein de l'entreprise, il représente, en quelques sortes, ma participation à l'activité. Durant ces deux mois, j'ai également eu la chance de suivre l'acheteur dans son quotidien. Il s'est montré disponible pour répondre à toutes mes interrogations. J'en ressors avec une image très positive de l'entreprise et de l'expérience qu'elle m'a apportée, qui me conforte dans mon souhait d'intégrer, à la rentrée prochaine, la Licence Professionnelle Gestion des Achats et des Approvisionnements à l'IUT d'Angers Cholet, dont l'alternance se fera possiblement au sein de cette même entreprise.

## Sitographie

[http://www.afe-eclairage.fr/docs/2017/12/12/12-12-17-10-58Fiche\\_AFE\\_normes\\_r%C3%A9glementation\\_eclairage\\_public.pdf](http://www.afe-eclairage.fr/docs/2017/12/12/12-12-17-10-58Fiche_AFE_normes_r%C3%A9glementation_eclairage_public.pdf)  
[https://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/upload/docs/application/pdf/2012-07/3\\_techniques.pdf](https://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/upload/docs/application/pdf/2012-07/3_techniques.pdf) <http://www.afe-eclairage.fr/afe/l-eclairage-en-chiffres-26.html>  
[http://www.afe-eclairage.fr/docs/2017/12/12/12-12-17-10-52-Fiche-AFEchiffres\\_eclairage\\_collectivites.pdf?PHPSESSID=tr5urp1vebtarf2dffi5mpus4](http://www.afe-eclairage.fr/docs/2017/12/12/12-12-17-10-52-Fiche-AFEchiffres_eclairage_collectivites.pdf?PHPSESSID=tr5urp1vebtarf2dffi5mpus4)  
<http://www.fnccr.asso.fr/article/quelle-place-pour-les-led-dans-leclairage-public/>  
<https://www.sudouest.fr/2016/10/02/eclairage-public-la-lampe-a-led-une-nouvelle-source-deconomie-2520786-705.php>

# Annexes

## Annexe 1 : Extraits des documents de présentation de l'entreprise

L'entreprise

**Centres de travaux**  
BREST - QUIMPER - LORIENT

38 Personnes

98 000 Points  
lumineux en entretien

CA: 7,8M€  
RE: 460K€

afao  
OHSAS 18001  
Série Sécurité  
au Travail  
Amélioration  
continue

afao  
ISO 14001  
ENVIRONNEMENT  
Amélioration  
continue

QUALIFELLEC

TN4  
Régulation trafic,  
RT  
Infrastructures de recharge  
Economie Energie  
MEE

Me4

IRVE

**ÉCLAIRAGE**

Eclairage  
public

Mise en valeur  
du patrimoine

Illuminations festives  
et événementielles

**ÉQUIPEMENTS URBAINS CONNECTES**

Signalisation  
lumineuse  
tricolore

Recharge  
véhicule  
électrique

Contrôle  
d'accès

Vidéo  
protection

Bornes  
d'alimentation

Présentation du PSP CITEOS Quimper | 31/10/2017

## Présentation du Groupe VINCI et de VINCI Energies

VINCI est un acteur mondial des métiers des concessions et de la construction.

Sa mission : concevoir, financer, construire et gérer des infrastructures et des équipements qui contribuent à améliorer la vie quotidienne et la mobilité de chacun.

VINCI			
<b>2500 filiales</b> Dans 100 pays		<b>38,5 Mds €</b> Chiffres d'affaires	 <b>185 000</b> Collaborateurs
			
			

VINCI Energies, un partenaire solide et agile. Il est l'un des cinq pôles d'activité de VINCI et représente 26% du chiffre d'affaires du Groupe.

VINCI Energies  
c'est ...

 **51** PAYS

**65 300** COLLABORATEURS 

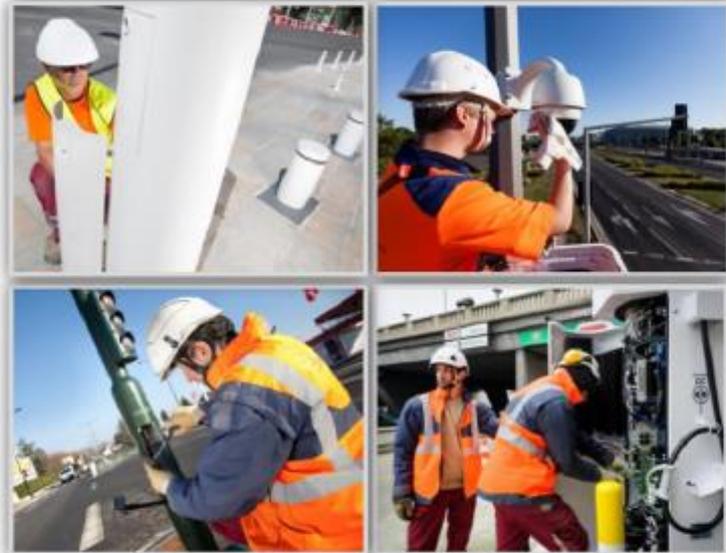
**10,2** MILLIARDS D'EUROS 

## Présentation de Citeos

La marque Lumière  
de VINCI Energies



Marque du Groupe



Les Entreprises Citeos propose des solutions adaptées aux exigences techniques et économiques des collectivités sur 4 segments de marché :

- Eclairage public
- Mise en valeur du patrimoine
- Equipements urbains dynamiques
- Illuminations festives

Les Entreprises Citeos ont pour ambition de créer et faire vivre la lumière. Proches de vous, elles interviennent en :

- Ingénierie,
- Réalisation,
- Maintenance
- Exploitation

# Citeos Quimper

## — PRÉSENTATION

### Citeos Quimper

54 avenue de Kéradennec  
29337 Quimper Cedex

02.98.90.55.80

02.98.52.25.23

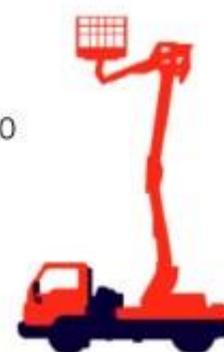
[citeos-quimper@citeos.com](mailto:citeos-quimper@citeos.com)

[www.citeos.com](http://www.citeos.com)

### 2 centres de travaux

1/ 330 avenue Alain Colas à Brest

2/ 3 Boulevard Flandres Dunkerque 1940  
à Lorient



### Société

#### Lucitea Ouest SAS

ZA de La Chauvelière

CS 10086

35150 Janzé

Société par Actions

### Chiffres d'affaires

Année 2014 : 6 338 K€ Dont 2 430 K€ Maintenance EP,  
2 428 K€ Travaux EP, 1 480 K€ Autres

Année 2015 : 6 552 K€ Dont 2 228 K€ Maintenance EP,  
2 948 K€ Travaux EP, 1 376 K€ Autres

Année 2016 : 7 925 K€ Dont 2 733 K€ Maintenance EP,  
3 416 K€ Travaux EP, 1 776 K€ Autres

### Les + de Citeos

En cas de surcroît d'activité, Citeos Quimper peut faire appel au soutien des centres de travaux mais également aux entreprises du groupe VINCI Energies à proximité, ainsi que les entreprises de notre société LUCITEA OUEST à savoir : Citeos Rennes, qui possède leur propre personnel et leurs propres moyens.

## Ils nous font confiance



### — ÉCLAIRAGE PUBLIC

Nous effectuons les prestations suivantes :

*Travaux* : Travaux d'éclairage public voiries, lotissements, parking, complexes sportifs et hôpitaux.

*Maintenance* : maintenance préventive, maintenance corrective, gestion des sinistres, rapport annuel d'activité, mise à jour des données du patrimoine et de la cartographie, garantie de l'astreinte 24h/24, 7 jours sur 7.

### — ILLUMINATIONS

Nous effectuons les prestations suivantes :

*Travaux* : locations, pose, dépose matériels d'illuminations festives

*Maintenance* : maintenance de matériels d'illuminations de fin d'année, maintenance des installations d'éclairage public.

## — GESTION D'ACCÈS

/15

Nous effectuons les prestations suivantes :

*Travaux* : mise en place de bornes escamotables et de contrôle d'accès

*Maintenance* : contrat de maintenance curative et préventive sur bornes escamotables, contrat de prestation de maintenance et petits travaux sur installations et systèmes d'accès automatisés

## — SYSTÈME VIDÉOSURVEILLANCE

Nous effectuons les prestations suivantes : Mise en place de bornes escamotables et de contrôle par vidéosurveillance, fourniture et installation de vidéosurveillance.

## — SIGNALISATION LUMINEUSE TRICOLORE

Nous effectuons les prestations suivantes :

*Travaux* : aménagement feux tricolores, fourniture et pose de signaux piétons équipés de modules sonores

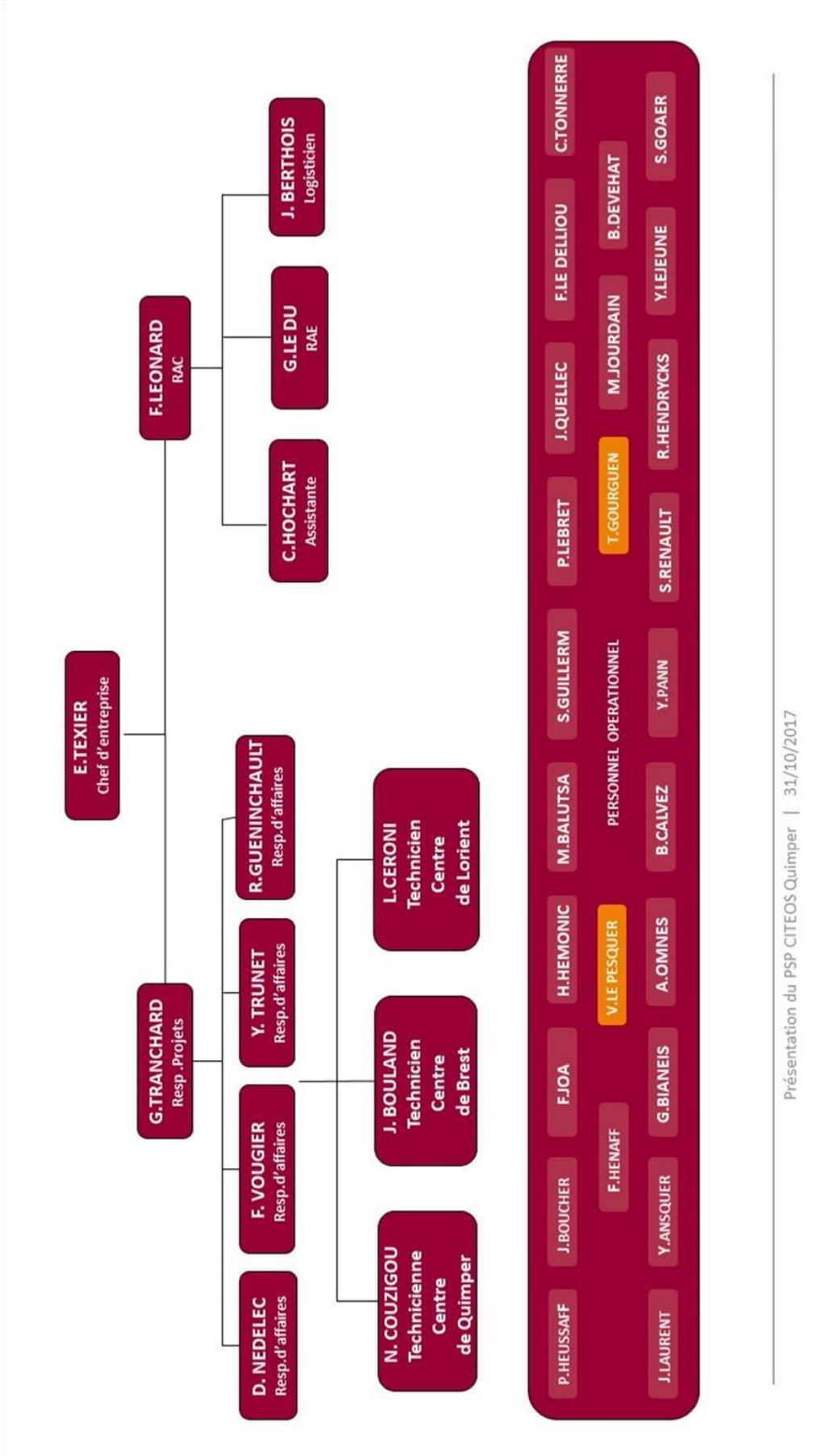
*Maintenance* : maintenance et entretien de feux tricolores, maintenance des installations d'éclairage public.

## — ÉCLAIRAGE STADE

Nous effectuons les prestations suivantes :

*Travaux* : Réalisation système d'éclairage public terrain de football et complexes sportifs.

Annexe 2 : Organigramme



Annexe 3 : PESTEL

Politique et légal	
Opportunités	
Menaces	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Respect de la norme NF C 14 100</li> <li><input type="checkbox"/> Respect du marquage CE</li> <li><input type="checkbox"/> Respect de la norme NF EN 13 201</li> <li><input type="checkbox"/> Respect de la norme C 18 510</li> <li><input type="checkbox"/> Respect de la directive européenne visant à bannir les lampes énergivores</li> <li><input type="checkbox"/> Respect de la loi Grenelle II et de la loi de transition énergétique</li> </ul>
Economique	
Opportunités	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <u>Le marché de l'éclairage représente 2,3 milliards d'€.</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>L'éclairage public représente 17% de la consommation énergétique des communes.</u></li> <li><input type="checkbox"/> 80% des installations non conformes aux normes (source AFE).</li> <li><input type="checkbox"/> 1 milliard d'€ sera investi en éclairage public au niveau Français et Européen dans les 5 prochaines années. (source AFE 2017).</li> <li><input type="checkbox"/> <u>10 millions de points lumineux en France, dont seulement 10% sont équipés de led.</u></li> </ul>

Menaces	
Technologique	
Opportunités	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <u>Changement du parc d'éclairage urbain vers une technologie moins énergivore comme la led.</u></li> </ul>
Menaces	
Environnemental	
Opportunités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Volonté de la part des villes de réduire leurs dépenses en éclairage par de nouvelles installations</u></li> <li>• Remplacement du parc obsolète visant à une diminution de la consommation (source AFE)</li> </ul>
Menaces	

Annexe 4 : Suite de l'analyse des 5 forces de Porter

• Pouvoir de négociation des clients

Forces	Fort	Faible	FCS
Nombre et concentration des clients			
Caractéristiques de l'offre différenciée ou non			
Coûts de transfert			Difficulté à trouver des produits de substitution
Sensibilité des clients au prix			

• Les fournisseurs

Forces	Fort	Faible	FCS
Nombre et concentration des fournisseurs			
Caractéristiques de l'offre différenciée ou non			
Coûts de transfert			Utilisation des produits de substitution impossible puisqu'inexistants
Sensibilité des clients au prix			
Contribution du produit à la valeur de l'offre de l'acheteur			
Capacité des clients à intégrer en amont le secteur			Grands groupes qui ne permettent pas d'intégrer le secteur

- Les produits de substitution

Forces	Fort	Faible	FCS
Rapport qualité/prix comparable			Très peu de produits de substitution
Degré de performance			Très peu de produits de substitution

- Les nouveaux entrants

Les nouveaux entrants sont peu présents dans ce secteur. En effet, il existe de nombreuses barrières à l'entrée, notamment l'oligopole créé par les 3 leader : Bouygues, Vinci et Eiffage.

- L'intensité concurrentielle intra-sectorielle

Forces	Fort	Faible	FCS
Taux de croissance			
Degré de concentration			
Degré de différenciation des offres concurrentes			
Barrières à l'entrée Image de marque Technologie Collaborateurs			Casi oligopole des 3 groupes leader : Vinci, Eiffage et Bouygues  Difficultés d'entrée car barrières FCS : image de marque
Nombre et homogénéité des concurrents			

## Annexe 5 : Utilisation de Codex

**Codex**  
2014

Accueil Achats Logistique RH Help FAQ

### Gestion des fournisseurs

Cocher de gestion des fournisseurs  
Suivi des changements de RIB fournisseurs  
Suivi des habilitations des fournisseurs et sous-traitants

### Gestion des achats

Créer une demande / commande d'achats  
Modifier une commande d'achats  
Lancer une demande d'achats  
Saisir un bon de livraison

### Reporting Achats

Suivi des achats  
BI Achats  
Suivi des engagements par affaire  
Liste des commandes d'achats  
Suivi des commandes d'achats et des livraisons  
Estimer Fast Close

### Gérer les achats (avancé)

Lien article/compte - Achats  
Importer une demande d'achat à partir d'un fichier Excel  
Evaluer un fournisseur  
Evaluer des fournisseurs  
Créer / archiver un dossier de consultation  
Liser les dossiers de consultations  
Performance des dossiers de consultations  
Performance des fournisseurs  
Créer une adresse de livraison

Rapport-gratuit.com

### Créer commande d'achat

Activer synthèse des documents Maintenir Aperçu avant impression Messages Paramétrage personnel

Commande standard Fournisseur 1800498 PrintersPlus Date doc. 2015-11-11

S. Pos	I	P	Article	Contrat-cadre	Post...	Désignation	Qté commande	UA	D	Date livr.	Prix net	Devise	Par	Gr.march.	Div.
10	K			4600000436	110	HP LASERJET 4000, 4050 P.	10	CH	F	2015-11-25	34,10	CH	1	Cartouch. enr.	St-Joseph
	K								F	2015-11-25				Fournitures d. St-Joseph	
	K								F	2015-11-25				Fournitures d. St-Joseph	
	K								F	2015-11-25				Fournitures d. St-Joseph	
	K								F	2015-11-25				Fournitures d. St-Joseph	
	K								F	2015-11-25				Fournitures d. St-Joseph	
	K								F	2015-11-25				Fournitures d. St-Joseph	

Val. par défaut Planif. supplém.

Poste [10] HP LASERJET 4000, 4050 PRINT CARTRIDGE

Données article Quantités/Poids Echéances Livraison Facture Conditions Imputation Textes Adresse de livraison Confirmations Pilotage des conditions Commerce

Type imp. Centre Répartition Imputation simple Réceptionnaire Jason

Compte général 41000 Centre Fournitures bureau

Dom. activité 0001 Administration: STJO

Période ana. 0058

Centre de coûts 101351

Ordre 100

Fonds 100

Centre fin. 101351

Compte budgét. DES

Cliquer le bouton pour activer la répétition de l'imputation. Ceci vous évite d'avoir besoin d'entrer l'imputation pour chaque ligne de la commande.

# Annexe 6 : Utilisation de Mimosa

Bienvenue JACQUES BERTHOIS | Entreprise : CITEOS QUIMPER
MIMOSA 2.0

Accueil / Employés

Employés
Matériel
Véhicules
Alertes
Tutoriel

## Liste des employés de l'entreprise

**Paramètres d'affichage de la liste**

Nom

Date limite de validité du passeport

Fonction

Attacher les employés sortis

Type de salaire

Centre de travaux

Nom	Prénom	Fonction	Type	Centre de travaux / Maille	Actions	
<input type="checkbox"/>	ALVES	VINCENT	MONTEUR ELECTRICIEN	Personnel organique	CITEOS Lorient	
<input type="checkbox"/>	ANSQUER	YANN	MONTEUR ELECTRICIEN	Personnel organique	CITEOS quimper	
<input type="checkbox"/>	BERTHOIS	JACQUES	ACHETEUR	Personnel organique	CITEOS quimper	
<input type="checkbox"/>	BIANES	GAETAN	MONTEUR ELECTRICIEN	Personnel organique	CITEOS Brest	
<input type="checkbox"/>	BOUCHER	JULIEN	MONTEUR ELECTRICIEN	Personnel organique	CITEOS Brest	
<input type="checkbox"/>	BOULAND	JEREMY	TECHNICIEN DETUDES	Personnel organique	CITEOS Brest	
<input type="checkbox"/>	CALVEZ	BENOIT	MONTEUR ELECTRICIEN	Personnel organique	CITEOS Brest	
<input type="checkbox"/>	CENTRE	QUIMPER				
<input type="checkbox"/>	CENTRE	BREST				
<input type="checkbox"/>	CENTRE	LORIENT				
<input type="checkbox"/>	CERINI	LOIC	INGENIEUR DEBUTANT	Personnel organique	CITEOS Lorient	
<input type="checkbox"/>	COUZIGOU	MADINE	TECHNICIEN DETUDES	Personnel organique	CITEOS Lorient	
<input type="checkbox"/>	DEJEANT	BRUNO	RESPONSABLE CHANTIERS	Personnel organique	CITEOS Lorient	
<input type="checkbox"/>	IGARER	SEBASTIEN	MONTEUR ELECTRICIEN	Personnel organique		
<input type="checkbox"/>	GOURQUEN	THOMAS	MONTEUR ELECTRICIEN	Apprenti	CITEOS Brest	
<input type="checkbox"/>	PERREAU	FRANCOIS	PERSONNEL ORGANIQUE			