

1. Branche et entreprise	5
2. Produits et prestations de service	31
3. Marketing	43
4. Exécution des commandes	59
5. Conseil et vente	69
6. Achat	83
7. Stockage	99
8. Production	109
9. Expédition et facturation	123
10. Importation et exportation	141
11. Comptabilité	169
12. Service du personnel	185
13. Sécurité au travail et protection de la santé	215
14. Gestion de la qualité et de l'environnement	227
15. Glossaire	239

1. Branche et entreprise

1.1	Aperçu de l'industrie MEM	6
1.2	Entreprises de l'industrie MEM	9
1.3	Conditions cadres juridiques	15
1.4	Partenariat social	22
1.5	Organisations du monde du travail	23
1.6	Développements économiques	26
1.7	Possibilités de formation continue et filières d'études destinées aux employés de commerce	28
1.8	Répétition	29

2. Produits et prestations de service

2.1	Produits de l'industrie MEM	32
2.2	Cycle de vie des produits	33
2.3	Cycle technologique	37
2.4	Prestations de service des entreprises MEM	38
2.5	Répétition	41

3. Marketing

3.1	Concept de marketing	44
3.2	Marketing-mix	48
3.3	Répétition	57

4. Exécution des commandes

4.1	Exécution des commandes dans une entreprise industrielle	60
4.2	Les différentes étapes de l'exécution d'une commande	63
4.3	De la logistique à la gestion de la chaîne logistique	66
4.4	Répétition	68

5. Conseil et vente

5.1	Entretiens de conseil et de vente	70
5.2	Processus de vente	74
5.3	Calcul du prix	77
5.4	Traitement des réclamations	80
5.5	Répétition	82

6. Achat

6.1	L'achat en bref	84
6.2	Processus d'achat (C5)	92
6.3	Répétition	98

7. Stockage

7.1	Gestion des stocks	100
7.2	Types et coûts de stockage	102
7.3	Répétition	107

8. Production

8.1	Matériaux	110
8.2	Techniques de fabrication	114
8.3	Planification et fabrication	116
8.4	Recyclage et élimination	120
8.5	Répétition	121

9. Expédition et facturation

9.1	Entreprise d'expédition	124
9.2	Moyens de transport et emballage	125
9.3	Matières dangereuses	132
9.4	Assurance-transport	135
9.5	Paiement	137
9.6	Répétition	139

10. Importation et exportation

10.1	Déroulement des activités d'exportation	142
10.2	Conditions de contrat et de livraison	143
10.3	Douanes	148
10.4	Commerce extérieur	152
10.5	Documents d'exportation	155
10.6	Risques et garanties de paiements	160
10.7	Importation	165
10.8	Répétition	167

11. Comptabilité

11.1	Introduction	170
11.2	Bilan et compte de résultat	172
11.3	Comptabilité analytique d'exploitation	175
11.4	Indicateurs	180
11.5	Répétition	183

12. Service du personnel

12.1	Tâches principales du service du personnel	186
12.2	Engagement du personnel	187
12.3	Mise au courant des collaborateurs	196
12.4	Administration du personnel	199
12.5	Départ du personnel	211
12.6	Répétition	214

13. Sécurité au travail et protection de la santé

13.1	Sécurité au travail	216
13.2	Agencement du poste de travail	223
13.3	Organisation du travail	224
13.4	Répétition	225

14. Gestion de la qualité et de l'environnement

14.1	Contrôle et gestion de la qualité	228
14.2	Gestion de l'environnement	234
14.3	Répétition	237

15. Glossaire

Définition	239
------------	-----

Compétitivité internationale de l'industrie MEM suisse

L'industrie suisse des machines, des équipements électriques et des métaux (industrie MEM) occupe dans de nombreux domaines des positions remarquables à l'échelle internationale. Cette réussite se base sur la capacité d'innovation et l'efficacité d'entreprises qui se distinguent par leur valeur ajoutée et leur productivité élevée et réagissent immédiatement à l'évolution des exigences des clients et du marché à l'aide de nouveaux produits ou de nouvelles prestations de services.

Derrière ce succès, il y a des collaborateurs et collaboratrices qui mettent leur savoir-faire et leur engagement au service de l'organisation des processus de leur entreprise. Parmi eux, les employés de commerce jouent un rôle essentiel en contribuant, dans des domaines tels que l'administration, l'achat et la vente de produits, l'expédition des marchandises, les ressources humaines et les finances, à l'optimisation du traitement des tâches. Leur activité exige une bonne connaissance des processus spécifiques aux entreprises et une capacité prononcée à raisonner de manière systémique.

Développement des connaissances de la branche grâce à BusinessBasics

Le moyen didactique BusinessBasics est conçu exactement dans le but de développer les aptitudes précitées.

BusinessBasics procure une vue d'ensemble de la branche MEM et dispense des connaissances approfondies sur l'organisation et les processus de travail des entreprises industrielles modernes. BusinessBasics a été conçu afin de permettre l'acquisition des connaissances de la branche dans le cadre des cours interentreprises et de renforcer leur application dans la formation en entreprise. Il s'avère également utile dans la formation continue et est particulièrement adapté à l'auto-apprentissage. En outre, il offre aux employés titulaires d'un diplôme commercial ou d'un autre diplôme un soutien optimal dans leur travail quotidien.



Nous passons une partie importante de notre vie au travail. Les contacts avec les clients et les collaborateurs, l'apprentissage de nouvelles technologies et l'application de méthodes de travail modernes constituent à la fois un défi et une satisfaction. De bonnes conditions de travail sont aussi essentielles pour notre épanouissement. Ce chapitre vous donnera un aperçu de l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux. Il vous informera sur les droits et les obligations que vous confère le contrat de travail et vous renseignera sur les avantages du partenariat social. Vous pourrez également vous informer sur les possibilités qui s'offriront à vous après la formation professionnelle initiale.

Table des matières

1.1	Aperçu de l'industrie MEM	6
1.2	Entreprises de l'industrie MEM	9
1.3	Conditions cadres juridiques	15
1.4	Partenariat social	22
1.5	Organisations du monde du travail	23
1.6	Développements économiques	26
1.7	Possibilités de formation continue et filières d'études destinées aux employés de commerce	28
1.8	Répétition	29

1.1 Aperçu de l'industrie MEM

Un ascenseur moderne, un téléphone élégant ou une prothèse de hanche: l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux (industrie MEM) imprègne notre quotidien. Ce sont non seulement les produits de haute qualité qui sont en tête du marché, mais aussi les installations avec lesquelles ils sont produits. A l'origine de ce succès se trouvent des professionnels innovateurs et créatifs à qui la branche offre de la diversité, de la haute technologie ainsi qu'une certaine vision de l'avenir.

1.1.1 Diversité

Dans l'industrie suisse MEM, vous trouverez une vaste gamme de produits : depuis les installations de production d'énergie jusqu'aux machines-outils ou textiles, en passant par les instruments médicaux, les systèmes de gestion des transports ou les machines utilisées dans la production de biens de consommation.

Groupes de produits

L'industrie MEM comprend différents groupes de produits. Grâce à leur précision et à leur qualité supérieures à la moyenne, les produits suisses arrivent souvent en tête du marché. Dans certains secteurs, ils se classent même parmi les premiers à l'échelle mondiale.



Métaux



Génie mécanique



Construction de moyens de transport



Electrotechnique et électronique



Instruments et appareils de précision

Prestations de service

L'industrie MEM offre non seulement des produits, mais aussi des prestations de service à ces clients. En font partie le suivi de la clientèle comprenant les formations et les travaux de maintenance, mais aussi des prestations dans les domaines de l'ingénierie et du conseil. Vous trouverez des informations supplémentaires au chapitre 2 «Produits et prestations de service».

Haute technologie

Les produits de haute qualité sont le résultat de développements modernes. Les entreprises offrent aux clients des produits toujours plus performants. Pour le développement, la construction, la fabrication et la distribution de ces produits, les professionnels élargissent continuellement leur savoir. Ils mettent au point des solutions avancées et travaillent avec les technologies les plus récentes. Lors de la réalisation d'un projet, ce n'est pas seulement le savoir-faire qui compte, mais aussi la capacité de collaborer avec d'autres équipes.

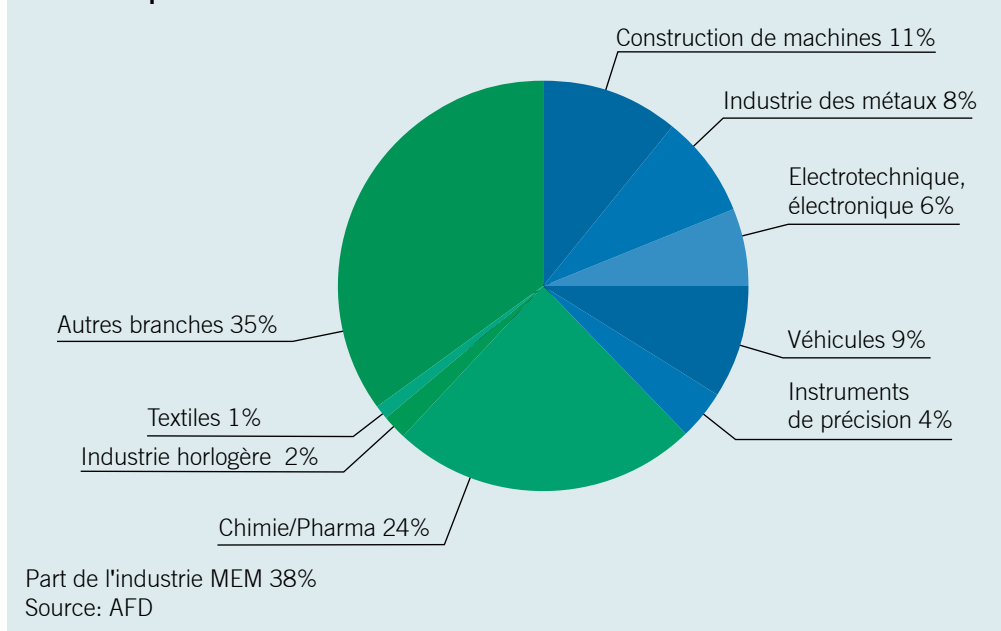


1.1.2 Importation et exportation de produits et de services

Importation de marchandises

La branche MEM importe près de 38% de ses marchandises. Comparé aux autres branches suisses, il s'agit du chiffre le plus élevé. Les produits et marchandises importés par la branche MEM proviennent d'Allemagne, d'Italie et de France.

Total des importations suisses de marchandises en 2014



Les instruments de précision permettent de déterminer de manière exacte des grandeurs mesurables telles que la distance, la position ou la lumière.

Illustration 1.1: Importation de marchandises en Suisse

L'industrie MEM importe en premier lieu les produits et les services suivants:

- Matériaux/matières premières (p.ex. acier, cuivre)
- Composants (p.ex. pièces tournées et fraisées)
- Marchandises (p.ex. produits finis, composants, appareils, emballages)
- Matières auxiliaires, moyens d'exploitation, outils, produits de consommation (p.ex. huile, essence, peinture, lubrifiant réfrigérant, liquide de refroidissement, énergie)
- Prestations de service (p.ex. service, maintenance)

Exportation

Les produits de l'industrie MEM sont demandés dans le monde entier. Les petites et moyennes entreprises (PME) opèrent comme les grands groupes dans de nombreux pays. Beaucoup d'entreprises disposent p.ex. de services de montage ou d'entretien en Asie ou en Europe de l'Est ainsi que de sites de production dans l'UE.

Part d'exportations élevée

Avec des exportations s'élevant à 66 milliards de CHF en 2014, la part de l'industrie MEM atteint environ 32% de la totalité des exportations suisses. Près de deux tiers de tous les produits issus de l'industrie MEM sont exportés vers les pays de l'Europe. Le pays d'exportation le plus important est l'Allemagne (26%).

AELE: association européenne de libre échange dont les Etats membres sont la Suisse, le Liechtenstein et la Norvège.

Total 66 Mrd. CHF

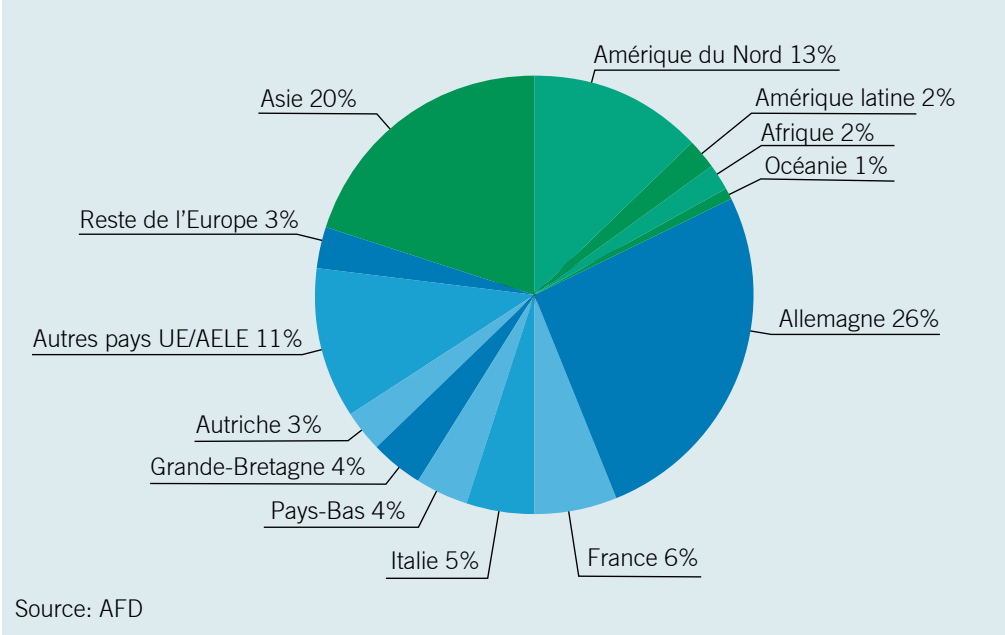


Illustration 1.2: Exportation de l'industrie MEM suisse en 2014, répartition géographique en pour cent

Position leader en matière d'exportation de machines

Au niveau mondial, la Suisse occupe la 13^e place parmi les exportateurs de machines avec une part de 1.9%. Pour différents groupes de produits, la Suisse compte même parmi les pays les plus importants en matière d'exportation. Cette position sur le marché international est d'autant plus appréciable que la Suisse est un petit pays.

Groupe de produits	Rang 1	Rang 2	Rang 3	Rang 4	Rang 5	Rang 6	Rang 7	Rang 8	Rang 9	Rang 10
Machines pour transformer le papier	D	I	CHN	CH	USA	JPN	F	TPE	NL	UK
Machines à emballer	D	I	CHN	USA	CH	F	JPN	SWE	E	NL
Machines-outils	JPN	D	TPE	USA	CH	CHN	KOR	E	A	F
Machines textiles	D	JPN	CHN	I	CH	F	USA	KOR	CZ	IND
Machines pour l'ind. alimentaire	D	I	NL	USA	CHN	CH	DK	F	JPN	GB
Balances	CHN	D	JPN	USA	GB	CH	I	NL	SIN	MEX
Technique impression et papier	D	JPN	USA	ISR	I	GB	CHN	CH	F	NL
Turbines	USA	D	JPN	I	GB	CHN	F	CH	MEX	NL
Outillage de précision	D	JPN	CHN	KOR	USA	I	NL	CH	A	SIN
Compresseurs et pompes à vide	D	USA	CHN	I	JPN	B	F	CH	GB	NL
Machines pour plastiques	D	JPN	CHN	I	A	USA	TPE	F	CAN	CH

Illustration 1.3: Classement des exportations de machines en 2013

Source: VDMA (base: EURO) CHN: Chine, ISR: Israël, JPN: Japon, KOR: Corée du Sud, SIN: Singapour, TPE: Taiwan

1.1.3 Rayonnement économique

En 2014, près de 330 000 personnes travaillaient dans l'industrie MEM qui est ainsi le principal employeur industriel suisse (part: 53%).

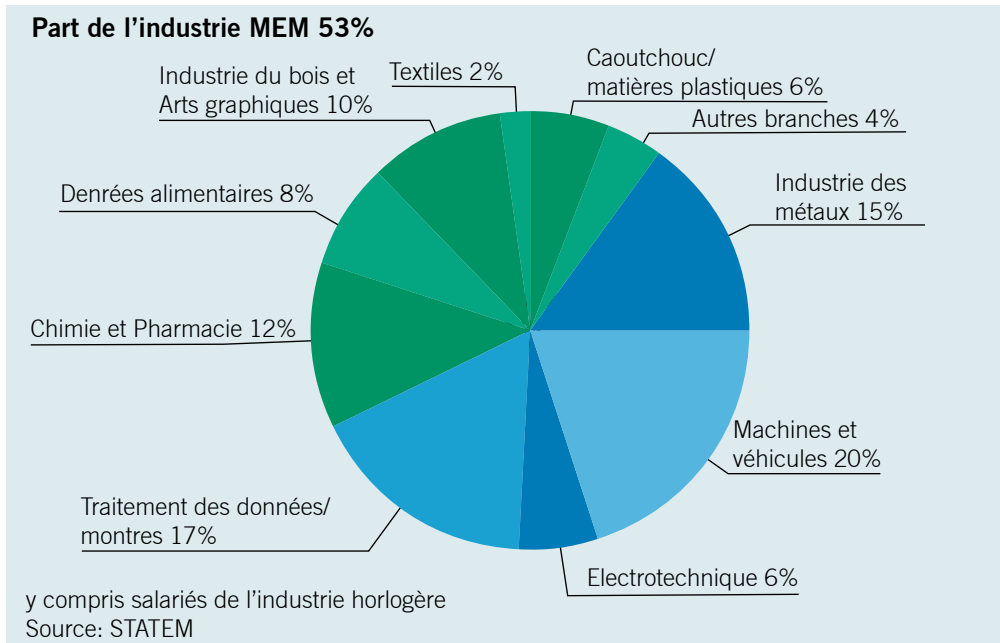


Illustration 1.4: Effectifs salariés de l'ensemble de l'industrie suisse en 2014

1.2 Entreprises de l'industrie MEM

1.2.1 Tailles et structures des entreprises

Dans l'industrie MEM, les petites entreprises sont les plus nombreuses. Les moyennes et les grandes entreprises occupent en revanche le plus grand nombre de personnes.

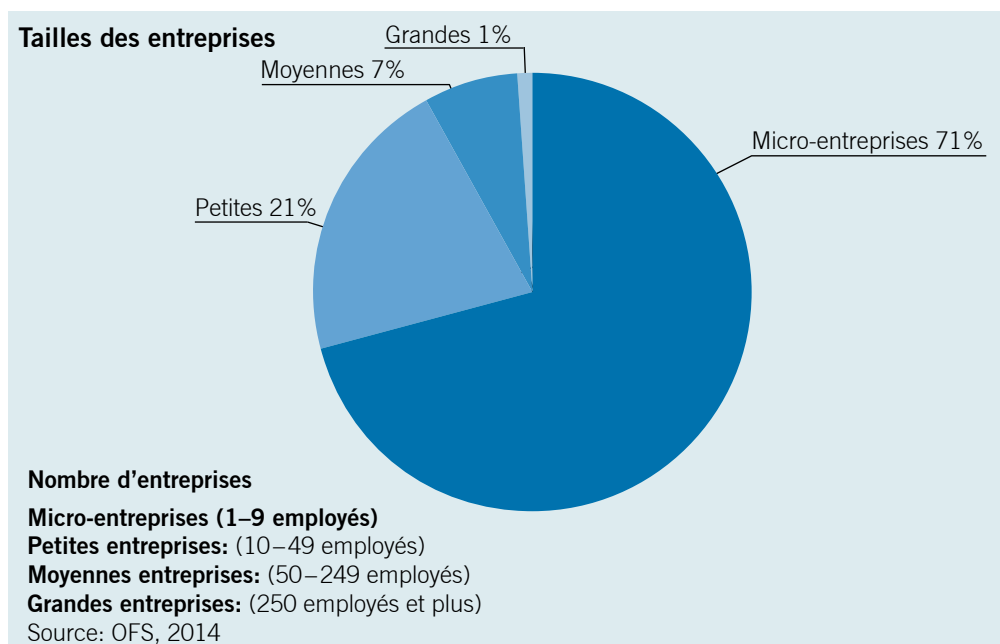


Illustration 1.5: Répartition des entreprises selon le nombre de salariés

C'est dans le domaine production/montage/maintenance que l'industrie MEM occupe le plus grand nombre de salariés. Mais elle occupe aussi un nombre important d'employés de commerce qui accomplissent des tâches exigeantes.

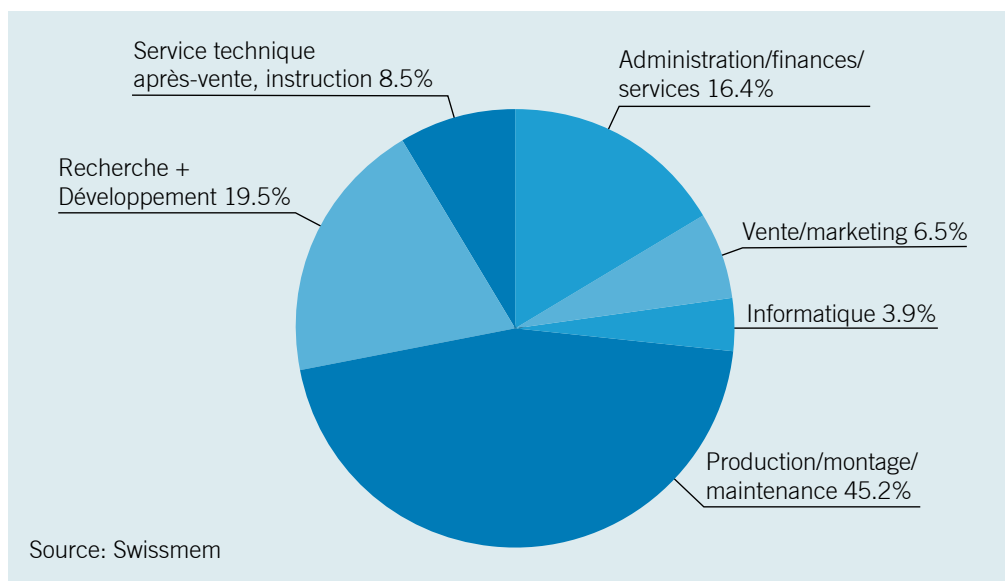


Illustration 1.6: Structure du personnel dans la branche MEM en 2010



Assurer la relève pour l'avenir

L'éventail des opportunités professionnelles est aussi diversifié que celui des solutions innovatrices. Vous trouverez toute la gamme des professions MEM ainsi que des informations détaillées sur www.swissmem-berufsbildung.ch et www.tecmania.ch.

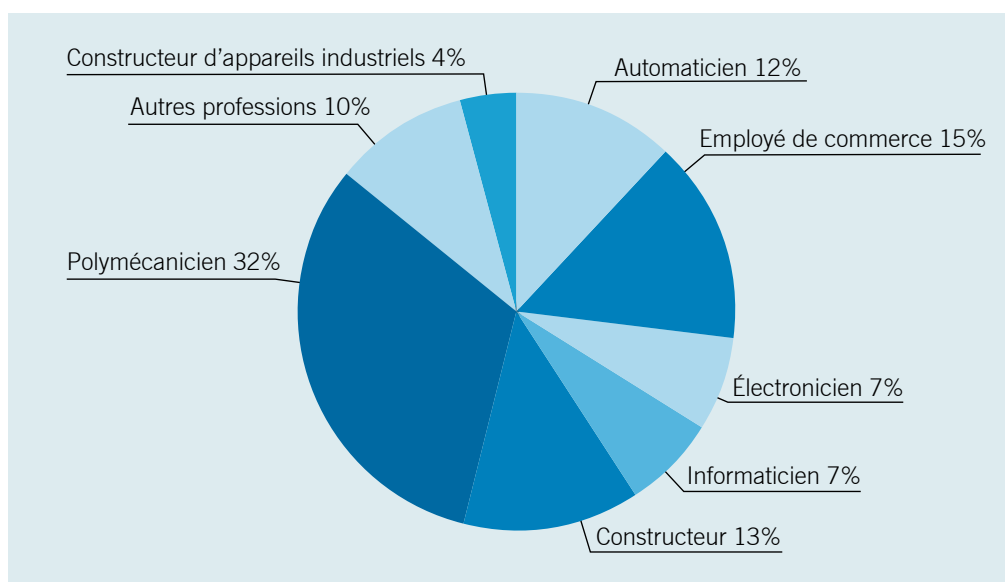


Illustration 1.7: Répartition des personnes en formation selon les catégories de profession en 2010

Proportionnellement, les entreprises membres de Swissmem forment le plus de polymécaniciens spécialisés dans la construction de machines. Les personnes effectuant une formation commerciale initiale (économie d'entreprise) viennent en deuxième position.

1.2.2 Chaîne de valeur ajoutée

Une entreprise reçoit des matériaux et des composants. Dans son service d'expédition, des produits finis ou semi-finis sont en attente de livraison. Entre-deux, il y a de nombreuses étapes à effectuer allant de l'acquisition à la distribution, en passant par la production. De la valeur est ajoutée au cours de ces différentes étapes. C'est ce qu'on appelle la «création de valeur» ou la «valeur ajoutée».



Lors de l'**acquisition**, on crée de la valeur en fournissant les marchandises et matériaux nécessaires (matières premières).



Lors de la **production**, on crée de la valeur en fabriquant un produit.



Lors de la **distribution**, on crée de la valeur en offrant des activités de conseil aux clients, en vendant des produits et en les livrant.

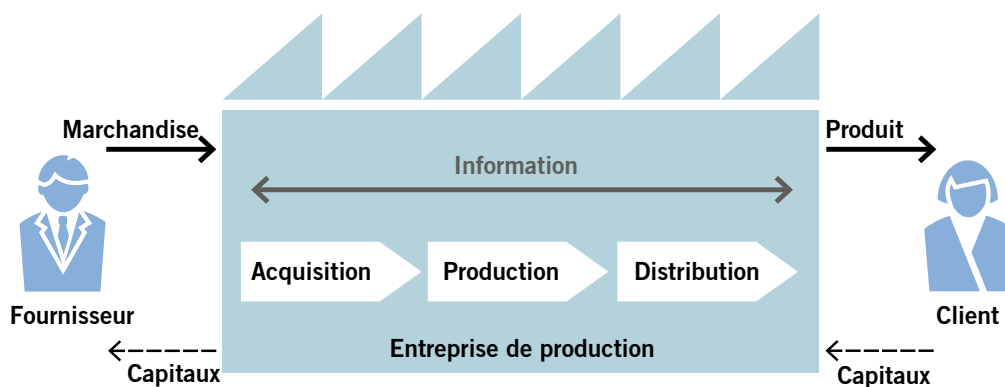


Illustration 1.8: Chaîne de création de valeur au sein d'une entreprise de production

L'ensemble de l'accomplissement de la prestation constitue la chaîne de création de valeur. A l'intérieur de cette chaîne, le fournisseur, le producteur et le client échangent des marchandises, des informations et de l'argent.

Au bout de la chaîne de la création de valeur, il y a le client. Et celui-ci se pose la question de savoir quelle valeur ajoutée ou quel avantage lui procure le nouvel équipement ou la nouvelle installation. Voici quelques réflexions de clients:

- La nouvelle installation me permet d'augmenter ma productivité de 30%;
- L'ancienne installation nécessitera bientôt d'importants travaux de réparation, ce qui entraînerait une perte de production;
- La nouvelle installation fera de nous une entreprise innovatrice;
- Le nouveau système permet d'améliorer le flux d'information au sein de l'entreprise et avec les clients.

Pour pouvoir se procurer un ou plusieurs de ces avantages, le client est prêt à payer un prix approprié.

La création de valeur est la différence entre les prestations vendues par une entreprise et les prestations fournies/intrants.

Création de valeur = revenu de la vente de produits – intrants

1.2.3 Organisation d'une entreprise industrielle

La fabrication, le développement et la vente de produits nécessitent une organisation bien structurée. Selon le type de produits et la taille de l'entreprise, l'organisation peut-être structurée par activités, produits ou marchés de distribution. L'organisation de l'entreprise est visualisée à l'aide d'organigrammes.

Organisation par fonctions

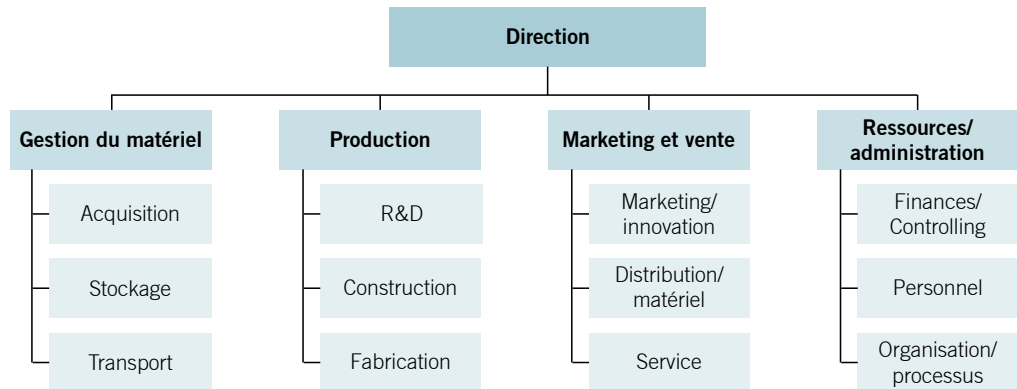


Illustration 1.9: Organisation par fonctions

Exemple d'un ordinogramme: Dans une organisation strictement linéaire, chaque collaborateur n'a qu'un seul supérieur direct. Dans le présent exemple, la responsable du service est placé sous les ordres du responsable de marketing et de vente et celui-ci sous les ordres de la direction. La voie hiérarchique forme une ligne – entre la direction, le responsable du marketing et le responsable de la publicité – active dans les deux sens (décisions et communications).

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> – permet la spécialisation – pas de chevauchement des activités 	<ul style="list-style-type: none"> – peu flexible lorsque l'environnement évolue – n'est pas centré sur les besoins du marché et les produits