



LEXIQUE MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

A

Action collective : action intentionnelle d'un groupe d'individus en vue d'un objectif commun. Si l'action atteint une certaine complexité, il est nécessaire de diviser et coordonner les tâches, c'est-à-dire organiser l'action.

Actionnaire : propriétaire d'actions, c'est-à-dire de parts du capital d'une société commerciale par actions (société anonyme, par exemple).

Approvisionnement : ensemble des activités de l'entreprise relatives à la recherche et à l'achat des biens nécessaires à la production.

Assemblée générale : ensemble institutionnel ou statutaire de personnes au sein d'une organisation.

Association de consommateurs, d'usagers : associations pouvant défendre (y compris en justice) l'intérêt collectif des consommateurs ou des usagers et exercer des représentations dans les instances pour lesquelles la condition d'agrément est exigée.

Associé : membre propriétaire d'une société.

Atelier flexible : atelier de production reliant les machines, en assurant le changement automatique des outils et le transfert des pièces fabriquées

Automatisation : système automatique de production où des machines peuvent assurer la production sans intervention humaine.

Autorité : aptitude à faire respecter et appliquer volontairement ses décisions au sein d'une organisation.

Avantage concurrentiel : élément (produit, expérience, maîtrise des coûts...) qui permet à l'organisation de mieux se positionner sur le marché par rapport à ses concurrents.

B

Bénévolat : engagement dans une action visant à l'épanouissement des personnes ou à l'amélioration des conditions de vie sans en exiger aucune rétribution.

Besoins sociétaux : besoins qui se rapportent à la structure, à l'organisation ou au fonctionnement de la société.

Besoins solvables et non solvables : les besoins solvables sont ceux qui peuvent être payés, au contraire des besoins non solvables, qui émanent d'individus ne pouvant payer les biens ou services permettant de satisfaire leurs besoins.

Bien : production matérielle stockable : ordinateur, voiture...

Biens publics : biens et droits mobiliers et immobiliers qui ne sont pas susceptibles d'une propriété privée en raison de leur nature ou de la destination qui leur est donnée.

Bilan social : selon la loi du 12 juillet 1977. le bilan social « récapitule en un document unique les principales données chiffrées permettant d'apprécier la situation de l'entreprise dans le domaine social, d'enregistrer les réalisations effectuées et de mesurer les changements intervenus au cours de l'année écoulée et des deux années précédentes ».

Budget : ensemble des comptes décrivant les ressources et les charges d'une organisation publique pour un exercice annuel.

Budgétisation : programmation de moyens en vue d'objectifs à atteindre.

C

Classification : elle permet d'organiser les différentes catégories de salariés au sein des conventions collectives. Elle détermine les différentes qualifications propres à chaque profession (souvent sous l'angle des salaires ou d'un coefficient).

Client : personne qui reçoit contre paiement des biens ou services choisis sur un marché offrant concurrence et liberté de choix.

Climat social : le climat social d'une organisation traduit l'ambiance qui y règne, le degré de motivation et de satisfaction des salariés. Il reflète le niveau de réponse de l'organisation aux attentes du personnel. Comme on parle du moral d'une personne, on peut parler du moral d'une organisation, qui peut être apprécié grâce à des indicateurs quantitatifs.

Concession : contrat durable par lequel une entreprise (le concédant) s'engage à approvisionner une autre entreprise (le concessionnaire) en produits de sa marque et à lui apporter une assistance technique (formation...) en contrepartie des obligations souscrites par le concessionnaire (par exemple: respecter des quotas de vente, assurer le service après-vente, participer aux actions promotionnelles, se conformer au cahier des charges...). Généralement le concessionnaire bénéficie d'une clause d'exclusivité qui lui confère un monopole géographique dans une zone délimitée par le concédant. Les contrats de concession portent souvent sur des produits de marque et sont courants dans le domaine automobile.

Compétence : « savoir-faire opérationnel » validé, « savoir-agir » reconnu. La compétence rassemble les savoirs, savoir-être, savoir-faire.

Comptabilité : système d'évaluation régi par des normes conventionnelles et codifiées utilisant le compte comme instrument de base. Elle donne une idée de la situation patrimoniale et des résultats de l'organisation et fournit des informations aux agents qui souhaitent exercer un contrôle (fisc, banques, créanciers, actionnaires, salariés...). La comptabilité fournit les documents qui permettent de mesurer, contrôler et analyser les flux de l'organisation.

Consommateur : individu qui achète des biens et des services pour satisfaire ses besoins.

Contre-pouvoir : pouvoir qui s'organise pour s'opposer à une autorité établie et contrebalancer son influence.

Coopérative : société à forme coopérative dont les sociétaires participent à part égale au travail, à la gestion et au profit.

Cycle de vie du produit : cycle qui correspond aux quatre phases de la vie d'un produit: le lancement, la croissance, la maturité et le déclin. Chacune de ces phases connaît des besoins financiers, des comportements du marché, des niveaux de vente différents.

D

Décision : action de décider ou d'exercer des choix.

Diagnostic stratégique : analyse des compétences et des ressources de l'organisation.

Différenciation : consiste à mettre en place un produit permettant à l'entreprise de se différencier de la concurrence. Quand un produit se différencie peu par rapport à ceux de la concurrence, le consommateur lui trouve peu de qualités particulières auxquelles s'attacher. Il est alors difficile à l'entreprise de créer une image de marque qui fidélise la clientèle.

Dirigeant : individu qui exerce ou détient un pouvoir dans l'organisation.

Diversification : la stratégie de diversification consiste à rechercher à acquérir des savoir-faire multiples de façon à pouvoir exploiter des métiers différents, sans relation technique ou commerciale entre eux. Toutefois, il peut aussi être question d'une stratégie de diversification de moindre importance : il peut s'agir d'un élargissement de la gamme en utilisant des techniques différentes pour les mêmes catégories de produits, ou de la recherche d'une nouvelle clientèle en s'intéressant à des cibles différentes.

Division du travail : mode d'organisation qui consiste à diviser le travail en plusieurs étapes confiées à des ouvriers spécialisés pour réaliser des gains de productivité.

Domaine d'activité : on parle de domaine d'activité lorsqu'il existe, dans une organisation, différentes activités répondant à des besoins, des cibles, des compétences similaires.

Domaine de compétences : ensemble des technologies, des connaissances, de l'expérience, des savoir-faire maîtrisés par l'organisation, qui forme son domaine de compétences.

Domination par les coûts : la stratégie de domination par les coûts conduit souvent à une production ou une distribution de masse en grande série de façon à atteindre la taille suffisante ou taille critique permettant de générer des économies d'échelle et des effets d'expérience. La maîtrise des coûts peut s'obtenir en menant une politique de rationalisation des approvisionnements, de la production, de la commercialisation des produits, des ressources humaines et des charges administratives de l'entreprise.

E

Économies d'échelle : l'entreprise réalise des économies d'échelle lorsque l'augmentation de la quantité produite ou distribuée permet de réduire le coût de production unitaire. Ce phénomène est possible grâce à une répartition des charges fixes sur un nombre d'unités produites ou distribuées plus important. En réduisant son coût de revient unitaire, l'entreprise augmente sa rentabilité et donc sa compétitivité.

Effectif : comprend tous les salariés liés à l'entreprise par un contrat de travail à temps complet ou à temps partiel.

Effet d'expérience : l'expérience est la connaissance acquise par une longue pratique et qui engendre des mécanismes, des savoir-faire qui permettent de déjouer certains pièges, d'acquérir davantage de dextérité. Dans le cadre d'une entreprise, son expérience suite à l'augmentation de la production cumulée devrait provoquer une réduction du coût unitaire. Cet effet d'expérience s'explique par le fait que l'entreprise arrive en augmentant la production cumulée à atteindre la taille critique, à augmenter les économies d'échelle et à acquérir l'habileté, la formation des salariés, les technologies, le matériel, l'organisation du travail plus productifs.

Élargissement des tâches : méthode d'organisation développée en réponse aux limites du taylorisme, qui consiste à étendre la gamme des interventions qui se situent à un même niveau. L'effet se résume à créer une diversion dans la routine : au lieu d'accomplir dix fois la même tâche fragmentaire, il s'agira d'en accomplir tour à tour plusieurs.

Emploi : description des fonctions confiées à un ou plusieurs salariés (ex. : assistant de direction).

Enrichissement des tâches : méthode d'organisation développée en réponse aux limites du taylorisme, qui consiste à recomposer le travail en vue de le rendre plus intéressant, plus motivant, par adjonction de tâches plus qualifiées.

Entreprise : unité économique, juridiquement autonome, organisée pour produire des biens ou des services pour le marché.

Environnement : constitué du macro environnement (environnement économique, social, démographique, juridique et technologique...) et du micro environnement (partenaires et particulièrement clients, fournisseurs, banques, concurrents...).

Épargne salariale : terme générique regroupant plusieurs mécanismes (participation aux bénéfices, intéressement, plan d'épargne d'entreprise...) permettant aux salariés de se constituer une épargne défiscalisée avec l'aide de l'entreprise.

Évaluation : permet à une organisation d'évaluer les performances des actions menées, mais aussi de mettre en place des actions correctrices. Elle implique que l'on apprécie: l'activité (qualité du travail, comptes-rendus des salariés, suivi des clients, suivi des réclamations...), les résultats (quantités produites, ventes, marges, rentabilité...). Elle peut être menée grâce à des indicateurs quantitatifs (ventes, rentabilité...) et qualitatifs (qualité du service, satisfaction, fidélité générée...).

Externalisation : consiste à faire faire à l'extérieur, en nouant des relations avec d'autres entreprises. Cette stratégie conduit à une association avec d'autres entreprises qui gardent une relative autonomie, tout au moins au niveau juridique. Toutefois, malgré cette autonomie juridique, l'externalisation peut provoquer une réelle dépendance économique commerciale ou très forte, surtout lorsqu'il s'agit d'une grande entreprise qui se tourne vers une plus petite entreprise pour externaliser une partie de son activité

F

Filiale commune : société dont le capital est détenu à plus de 50 % par une autre entreprise, appelée société mère. La filiale peut être utilisée par des entreprises souhaitant mettre en commun certaines activités. Ainsi, deux sociétés peuvent créer une filiale commune dont le capital sera détenu à 50 % par chacune d'entre elles. Elles vont apporter à cette nouvelle structure des actifs (investissements matériels et immatériels) et du personnel. Il y a donc création de filiale commune ou entreprise

conjointe ou coentreprise ou *joint-venture* quand deux entreprises A et B (ou plusieurs), qui restent indépendantes, créent une nouvelle société C dont elles se partagent le capital.

Finalité : mission générale qu'une entreprise s'est fixée, but qu'elle poursuit.

Flexibilité : capacité d'une entreprise à réaliser des ajustements rapides face aux variations de son environnement.

Fonctionnaire : agent des administrations de l'État, des collectivités territoriales et du secteur sanitaire et social public. Leur statut n'est pas régi par le Code du travail ni par les conventions collectives.

Fordisme : mode d'organisation combinant un concept industriel: la fabrication en grande série, avec une politique commerciale destinée à développer la consommation de masse.

Formation continue : personnes en activité (salarisées ou non) cherchant à développer leurs compétences. Les employeurs sont tenus de participer au financement de cette activité à hauteur de 1,5 % de la masse salariale.

Formation initiale : correspond à la formation dispensée par l'appareil scolaire et universitaire, obligatoire jusqu'à 16 ans, et qui donne aux individus un niveau de formation qui détermine en partie le type d'emploi auquel ils peuvent accéder.

Franchise : contrat par lequel une entreprise qui a mis au point un savoir-faire (marque, produit, process...) concède à des entreprises indépendantes, en contrepartie d'une redevance, le droit de se présenter sous sa raison sociale et sa marque pour vendre des produits ou services. Ce contrat s'accompagne souvent d'une assistance technique et commerciale. Le franchiseur s'engage à développer sa marque, ses produits et sa notoriété, le franchisé, à tout mettre en œuvre pour assurer la production et/ou la commercialisation, dans le respect du concept défini par le franchiseur.

Fusion : deux sociétés A et B fusionnent lorsqu'elles apportent leurs biens pour créer une société nouvelle. Les entreprises qui fusionnent sont dissoutes; une société nouvelle C se constitue grâce à leurs apports.

G

GIE (Groupement d'intérêt économique) : accord par lequel deux ou plusieurs entreprises décident de rassembler des moyens dans une personne morale nouvelle, en vue d'actions communes qui peuvent être des études et de la recherche (mise en place de laboratoires communs), de la logistique (mise en place d'un service de transport ou de stockage commun), des actions commerciales (mise en place d'un service d'exportation commun). Le GIE redistribue à chacune des sociétés qui le composent une quote-part de ses résultats à hauteur de la part des transactions réalisées avec chacune d'elles. Il ne fait donc pas de bénéfices.

Groupe : ensemble de personnes interdépendantes. Le groupe implique l'existence de liens et de communication entre ses membres. Alors il constitue vraiment un organisme et non un agrégat, une collection d'individus.

I

Immobilisations : utilisation des fonds de l'organisation pour acquérir des biens matériels ou immatériels qui vont rester longtemps dans l'organisation (plus d'un an).

Informatique : outil indispensable de traitement de l'information pour les organisations. Il est utilisé pour la gestion à différents niveaux comme l'enregistrement des transactions, l'aide à la décision, à l'organisation, à la communication.

Informatisation GPAO : ensemble de logiciels et d'outils informatiques permettant à la fois de concevoir des produits et de communiquer des données à des machines qui fabriquent ces produits. Conception et fabrication assistées par ordinateur font partie de la Gestion de production assistée par ordinateur (GPAO).

Innovation : idée nouvelle, découverte qui a une application concrète en rapport avec les besoins ou les tendances du moment. Elle donne un avantage concurrentiel décisif à l'entreprise en différenciant ses produits par rapport à ceux de la concurrence ou en lui accordant un monopole temporaire si le procédé ou le produit nouveau est breveté.

Intégration : regroupement d'entreprises qui fait perdre l'autonomie juridique à l'une d'entre elles, voire provoque sa disparition. Contrairement aux stratégies d'externalisation qui laissent subsister juridiquement les entreprises antérieures en formant des associations où les partenaires gardent une relative indépendance, les stratégies d'intégration entraînent en général la disparition de certaines entreprises ou leur prise de contrôle financier.

Invention : idée nouvelle, découverte de quelque chose de nouveau. Mais elle peut rester inexploitée et ne jamais devenir une innovation si elle ne s'accompagne pas d'une application industrielle commercialisable sur un marché.

L

Logistique : ensemble des activités relatives au transport, au stockage et à l'approvisionnement.

M

Masse salariale : ensemble des rémunérations et charges sociales versées pendant une période de temps (mois ou année) dans une économie ou dans une entreprise. Son évolution dépend de celle du salaire moyen par tête et du nombre de salariés occupés. La masse salariale représente un coût pour l'entreprise, le coût du facteur travail, que l'on peut comparer à la valeur ajoutée (VA) richesse créée par l'entreprise qui lui permet de rémunérer ses salariés et ses autres partenaires.

Mécanismes de coordination : mécanismes permettant, dans le cadre d'une action collective, de diviser et coordonner les différentes tâches au sein du groupe.

Métier : savoir-faire, compétences acquises dans l'exercice d'une profession. Les entreprises qui ont plusieurs métiers doivent identifier leur métier de base en rapport avec l'activité principale et les compétences qu'elles maîtrisent le mieux.

Mission : finalité générale qu'une entreprise s'est fixée, but qu'elle poursuit.

Motivation : processus qui incite un membre du personnel ou un groupe d'employés ayant chacun leurs besoins et leurs aspirations distinctes, à travailler en vue d'atteindre les buts de l'organisation.

Mutuelle : système de solidarité sociale fondé sur l'entraide mutuelle des membres cotisants groupés dans une même société à but non lucratif.

O

Objectif : but concret et souvent quantifiable, que l'on se propose d'atteindre dans un délai précis. Il peut être quantitatif ou qualitatif et à court, moyen ou long terme. L'organisation peut se fixer des objectifs économiques et non économiques.

Organisation : groupement de ressources humaines, financières et matérielles, coordonnant des actions collectives pour atteindre des objectifs spécifiques. Les objectifs poursuivis vont induire un choix d'organisation, car chaque forme d'organisation vise des objectifs différents. On distingue trois formes principales d'organisation : les entreprises, les organisations publiques et les organisations à but non lucratif.

Organisation publique : organisation financée en tout ou partie par des prélèvements obligatoires et dont l'objectif est de satisfaire les besoins collectifs et les intérêts communs que partagent les citoyens.

Organisme à but non lucratif : groupement de personnes volontaires réunies autour d'un projet commun ou partageant des activités sans chercher à réaliser de bénéfices.

P

Pérennité de l'entreprise : capacité d'une entreprise à poursuivre son activité dans le temps.

Plan de formation : ensemble des actions de formation qui vont être réalisées sous l'autorité de l'employeur. Il peut être annuel ou pluriannuel.

Poste : emploi complété par une localisation (ex : assistant de direction du directeur des relations humaines).

Pouvoir : capacité d'imposer sa volonté et ses décisions au sein d'une organisation.

Processus de décision : enchaînement ordonné de considérations répondant à un certain schéma et aboutissant à une décision.

Production : processus qui consiste à transformer des ressources (matières premières, informations, effectifs et équipements) en produits ou services.

Productivité du travail : la productivité exprime le rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour les obtenir. Une bonne productivité du travail prouve l'efficacité des ressources humaines

de l'organisation. On pourra la calculer grâce au ratio production/quantité de travail nécessaire (effectif employé ou nombre d'heures travaillées).

Produit : bien ou service marchand ou non marchand.

Produit marchand : bien ou service vendu au consommateur à un prix de marché permettant de réaliser un profit.

Produit non marchand : bien ou service non vendu sur un marché contre le paiement d'un prix de marché. Les produits non marchands sont essentiellement proposés par les organisations publiques qui assurent un service public et proposent des biens ou services gratuits (l'enseignement, la police) ou à un prix réduit (certains transports, spectacles...).

Profil de poste : la définition de poste consiste à décrire les tâches et les responsabilités du poste et à établir le portrait idéal de la personne qui doit l'occuper.

Profit : revenu de l'entreprise résultant de l'excédent des produits sur l'ensemble des charges.

Programme : mise en œuvre de moyens spécifiques pour atteindre un objectif dans le cadre d'une mission.

Q

Qualification : ensemble des aptitudes acquises par l'individu ou requises pour occuper un emploi.

Qualité : l'AFNOR définit la qualité d'un produit comme son « aptitude à satisfaire les besoins des utilisateurs », Actuellement, les entreprises vont plus loin et développent plutôt le concept de « qualité totale » d'un produit. Il s'agit d'un état d'esprit que l'ensemble du personnel doit partager de façon à ce que le client puisse être entièrement satisfait.

R

Recrutement : investissement dans la principale ressource de l'organisation: l'humain. Le processus de recrutement permet de vérifier que l'on a trouvé et intégré le salarié adapté au profil recherché.

Ressources : différents actifs sur lesquels peut compter l'organisation pour mener à bien son activité. Une organisation peut avoir un ensemble de ressources : humaines, financières, commerciales, organisationnelles, en recherche et développement, en immobilisations, qui forment son potentiel.

Robotisation : intégration de robots - appareils qui agissent de façon automatique pour une fonction donnée - dans un processus de production pour effectuer certaines opérations.

Rôles de l'équipe dirigeante : l'équipe dirigeante est constituée des individus qui détiennent l'autorité et ont le plus d'influence sur les décisions dans l'organisation. L'équipe dirigeante doit finaliser l'activité, animer les hommes, contrôler les résultats et représenter l'organisation.

S

Salaire : rémunération versée à un salarié par son employeur (dans le cadre d'un contrat de travail). Le salaire est le plus courant des revenus du travail (les 4/5^e de la population sont salariés).

Salarié : le statut des employés qui travaillent pour les organisations de l'économie sociale ou du secteur privé (entreprises, mutuelles, associations...) peut être régi par le Code du travail. L'effectif salarié de ces organisations comprend tous les salariés liés à l'organisation par un contrat de travail à temps complet ou à temps partiel. Il varie en fonction des entrées (embauches) et des sorties (démission, licenciement, retraite).

Savoir-faire : lié au métier, à l'habileté, aux compétences acquises dans l'exercice de l'activité de l'organisation. Il permet de satisfaire les besoins des clients en se différenciant de la concurrence et améliore l'efficacité et de la compétitivité de l'organisation.

Segmentation : segmenter le marché, c'est le découper en groupes d'individus ayant un comportement identique à l'égard d'une catégorie de produits, donc ayant des besoins homogènes. Identifier les segments du marché permet à l'organisation de détecter des opportunités (segments peu ou mal satisfaits) et de suivre l'évolution de la demande. Les critères retenus pour segmenter la demande doivent correspondre à des différences de comportement nettes à l'égard du produit.

Service : production immatérielle non stockable : assurance, coiffure, etc.

Service public : activité ou mission d'intérêt général. Ensemble des organismes, qu'ils soient publics ou privés, chargés de ces missions d'intérêt général.

Seuil dimensionnel : voir Taille critique.

Sociétaire : les adhérents ou sociétaires des organisations du secteur de l'économie sociale sont les personnes qui font partie de sociétés coopératives, de mutuelles ou d'associations.

Société : personne morale créée par un contrat conclu entre plusieurs personnes (associés) qui décident d'agir en mettant en commun du travail et/ou du capital pour partager des profits.

Sous-traitance : contrat par lequel une entreprise (le donneur d'ordre), fait exécuter par une autre entreprise (le sous-traitant), un produit intermédiaire ou une prestation.

Spécialisation : consiste pour une entreprise à se spécialiser sur un métier dans lequel elle possède un bon niveau de compétence qui lui donne un avantage concurrentiel décisif. Elle permet, à partir du métier de base, de profiter de l'expérience de l'entreprise pour proposer différents produits ou de se concentrer sur un produit phare. La spécialisation ne doit toutefois pas être confondue avec la monoproduction. L'entreprise peut constituer une gamme de produits complémentaires qui visent différents segments du marché.

Stockage : ensemble des activités de gestion des produits ou marchandises immobilisés dans l'attente d'être revendus ou utilisés dans le processus de production.

Statut : acte constitutif d'une société ou d'une association qui en fixe légalement les règles de fonctionnement.

Statut du dirigeant : situation de fait, position du dirigeant par rapport à l'organisation.

Stratégie : ensemble des opérations coordonnées menées pour réaliser une mission. Dans le cadre de l'entreprise, la stratégie concerne les orientations générales définies par les dirigeants qui permettront à l'entreprise d'atteindre de façon cohérente ses missions grâce à des objectifs appropriés.

Style de direction : forme d'exercice du pouvoir de direction.

Syndicat : sa fonction consiste à défendre les intérêts de ses membres et exercer une pression sur les autorités décisionnelles (patronat, gouvernement) de façon à orienter les choix collectifs dans un sens conforme aux intérêts de ses adhérents (salaires, conditions de travail, promotion sociale).

Synergie : elle a lieu lorsque la complémentarité ou la coopération entre plusieurs ressources permet une plus grande efficacité. On peut la résumer par la formule: $1 + 1 = 3$. En favorisant toutes les synergies possibles, l'entreprise augmente son efficacité et donc sa compétitivité.

Système d'information : comprend tous les moyens permettant de mémoriser, traiter, distribuer et utiliser les informations nécessaires au fonctionnement de l'organisation.

T

Taille critique : dimension minimale que doit atteindre une entreprise pour s'introduire, survivre ou se développer sur un marché. On parle aussi de « masse critique » ou de « seuil dimensionnel ». Si elle n'est pas atteinte, l'entreprise n'a pratiquement aucune chance de succès sur ce marché.

Taylorisme : modèle d'organisation de la production industrielle formalisée pour la première fois par Frederick Winslow Taylor en 1901. L'idée principale est de décomposer les tâches, de minuter les gestes des ouvriers pour améliorer la qualité, diminuer les coûts et les délais. C'est le début du travail à la chaîne et de la production de masse.

Toyotisme : modèle d'organisation du travail et de la production mis en œuvre chez Toyota depuis les années 50. Le toyotisme se caractérise par ses principes de juste-à-temps (*kaisen*) et de flux tendus et ses modes de fonctionnement (par exemple, les étiquettes Kanban exprimant les besoins de chaque atelier au fur et à mesure de la production).

Traitement : rémunération des fonctionnaires définie par l'article 20 de la loi du 13 juillet 1983. Cet article dispose que « les fonctionnaires ont droit, après service fait, à une rémunération, comprenant le traitement, l'indemnité de résidence, le supplément familial de traitement ainsi que les indemnités instituées par un texte législatif ou réglementaire ».

U

Usager : utilisateur d'un service public. L'usager est tenu de rentrer dans les cadres imposés par les contraintes propres aux services publics, il ne peut prétendre à un service personnalisé mais bénéficie du principe d'égalité de traitement.

V

Valeur ajoutée : richesse créée par l'entreprise au cours du processus de production. Elle est égale à la valeur de la production diminuée de la consommation intermédiaire.