



Rapport de stage

[Entreprise]

20/06/2019 – 24/06/2019

Christelle Mercier

3^e B

Collège Jean Monet

Sommaire

Introduction	1
A - Présentation de l'entreprise	2
A.1 - Fiche signalétique	2
A.2 - Histoire	2
B - Activités de l'entreprise	4
B.1 - Activités	4
B.2 - Clientèle	5
B.3 - Communication	5
B.4 - Partenaires	6
C – Organisation	7
C.1 - Domaine pilotage	7
C.2 - Domaine opérationnel	7
C.3 - Domaine support	8
D - Hommes et métiers dans l'entreprise	10
D.1 - Personnel	10
D.2 - Conditions de travail	10
D.3 - Métiers / Recrutement	10
E - Je décris mes activités / projets	11
E.1 - Visite de l'entreprise	11
E.2 - Les archives	11
E.3 - Les contrôles de caisse	12
E.4 - Les chèques cadeaux	12
E.5 - Rapprochement bancaire	13
F - J'interviewe un professionnel	14
G - Je fais le bilan avec l'entreprise	16
Conclusion	18
Lexique	19

Introduction

J'ai réalisé mon stage de « découverte du monde du travail » de 3^e dans l'entreprise X, société indépendante d'audit, de conseil et de services comptables, fiscaux et juridiques auprès des entreprises. La société X est située à la Défense où elle occupe une tour entière. Mon stage s'est déroulé du 20 au 24 juin 2019.

Aujourd'hui, les médias nous parlent beaucoup de l'entreprise et du monde de la finance. Pour nous élèves de collège, c'est un univers qui paraît compliqué et lointain. Ce stage était pour moi l'occasion de m'en rapprocher.

J'ai choisi l'entreprise X afin de mieux comprendre le fonctionnement financier et administratif d'une entreprise d'audit. L'audit est une activité de contrôle et de conseil réalisée auprès d'une entreprise par un agent compétent et impartial. Cet agent vérifie les procédures mises en place par la société quant à son organisation et les opérations qu'elle a réalisées. Il permet de faire soit un bilan ponctuel afin d'identifier les points d'amélioration pour la viabilité de l'entreprise et il s'agit dans ce cas d'un audit « d'organisation », soit d'un audit comptable annuel qui permet de valider en amont les comptes de la société qui seront soumis au cabinet d'experts-comptables.

Pour trouver mon stage j'ai demandé à mon oncle s'il serait d'accord pour m'accueillir dans l'entreprise où il travaille. J'ai dû transmettre une lettre de motivation et mon C.V. J'ai reçu une réponse écrite une semaine plus tard.

Je remercie la société X de m'avoir accueillie pour ce stage d'entreprise. Je remercie également monsieur Y et ses assistants du temps qu'ils m'ont consacré. Ils ont toujours été à l'écoute de mes questions.

A - Présentation de l'entreprise

A.1 - Fiche signalétique

Chiffre d'affaire : 10 046 000 €

Code NAF : 6920Z (activités comptables).

Type de gouvernance : Directoire

Secteur d'activité : Tertiaire (Commerces et services)

Taille : Grande (+ de 5000 salariés)

Logo.



Réception

A.2 - Histoire

2013 : au total, X est présent en direct dans 71 pays et intervient dans 14 pays supplémentaires grâce à des accords de correspondance et des bureaux de représentation.

2012 : X renforce sa présence en France dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, ainsi qu'à l'international avec l'arrivée au sein du *partnership* d'Israël et de la Namibie.

2011 : les associés du Groupe ont accueilli six nouveaux pays (Ghana, Norvège, Qatar, Oman, Bahreïn et les Bermudes) et voté la cooptation de 67 nouveaux associés ; X est désormais directement présent dans 67 pays et rassemble 13 000 professionnels.

2010 : X accueille au sein de son *partnership* le cabinet d'audit américain Y. Le Groupe ouvre par ailleurs un bureau au Pakistan et renforce sa présence en France en région Bourgogne Franche-Comté. Les associés du Groupe, réunis en Conférence annuelle à Prague, ont approuvé l'intégration de cinq nouveaux pays (Kenya, Nigeria, Pérou, Suède, Tadjikistan), la cooptation de 111 nouveaux associés.

2009 : le *partnership* multiplie ses équipes en Belgique, au Canada et en France.

2008 : X renforce sa présence en Afrique du Sud, au Brésil, au Vietnam et par la création de bureaux en Thaïlande, au Botswana, en Indonésie, en Malaisie et à Malte.

2007 : X renforce ses positions en Allemagne et au Royaume-Uni. L'organisation est également membre fondatrice de l'alliance internationale P.

2006 : l'Égypte, l'Inde et le Venezuela intègrent le *partnership* international. X poursuit également son développement au Brésil et au Mexique.

2005 : X poursuit son développement international. Le *partnership* intégré comprend une quarantaine de pays, auxquels s'ajoutent des accords de correspondance dans une vingtaine de pays. Le chiffre d'affaires global dépasse les 500 millions d'euros.

2000 : X se développe aux Pays-Bas, et intègre le cabinet P. classé au 7^e rang des firmes d'audit néerlandaises. L'organisation signe également des accords d'alliance avec 3 cabinets indépendants aux États-Unis.

1998 : X fusionne avec le cabinet britannique N., l'un des leaders indépendants de l'audit aux États-Unis.

1995 : X choisit de devenir une organisation intégrée et fusionne avec le cabinet G. Le chiffre d'affaires atteint 100 millions d'euros, pour 2000 collaborateurs.

1983 : le fondateur se démet de ses fonctions et « donne » son cabinet à ses associés. Y en devient Président.

1971 : X entame son développement international et ouvre des bureaux en Allemagne et en Espagne.

1970 : X ouvre un bureau à Paris.

1940 : le fondateur crée le cabinet.

B - Activités de l'entreprise

B.1 - Activités

- **Biens ou services vendus/rendus**

L'entreprise a pour mission de réaliser une prestation d'audit pour ses clients. S'il s'agit d'un audit d'organisation, l'équipe de consultants établit tout d'abord un devis pour le client reprenant les termes de la demande du client, le nombre de jours prévus dans le cadre de la mission et les moyens de réalisation que le cabinet propose de mettre en place. Si le client accepte la proposition finale l'audit d'organisation commence ; mettre en place de nouveaux processus d'actions après avoir identifié les différents points de dysfonctionnement. Il est souvent demandé aux employés de l'entité auditée de collaborer au projet sous forme d'interview ou de questionnaires ou de propositions.

Dans le cadre de l'audit comptable, il s'agit de vérifier, avant la validation des comptes de la société cliente par les commissaires aux comptes, que l'ensemble des procédures comptables ont bien été respectées, et que les différentes actions financières et comptables de la société sont bien justifiées ; dans ce cas les moyens utilisés sont les systèmes comptables informatiques de la société auditée, les supports papiers tels que les factures clients ou fournisseurs ou encore les bilans et autres comptes d'exploitation des années précédentes.

- **Techniques et matériels utilisés**

- Ordinateurs et périphériques associés.
- Logiciels de gestion financière.
- Accès aux systèmes comptables informatiques des sociétés auditées.
- Supports papiers, factures clients ou fournisseurs, bilans et autres comptes d'exploitation des années précédentes.
- Interview des salariés sur la base de questionnaires.



Matériels



Matériels

B.2 - Clientèle

- **Clientèle ou public visé**

Le portefeuille de clientèle est constitué essentiellement d'entreprises cotées en bourse (CAC 40). Ce portefeuille se complète avec des clients plus divers : entreprises de commerce. La clientèle est locale, régionale et internationale. L'entreprise a des clients étrangers. X a une implantation internationale (71 pays).

- **Type de marché : B2B**

B.3 - Communication

- **Présence dans les médias**

Presse écrite spécialisée.

- **Actions diverses**

Lobbying auprès des clients potentiels. Publications diverses :

- Enquêtes et études.
- Cahiers techniques.
- Newsletters sur des thèmes spécifiques.
- Newsletter « DOCTR'in » qui paraît tous les mois.
- L'essentiel de l'actualité réglementaire.
- Avis d'experts.
- Tribune franchise.
- Livres.
- Publications institutionnelles.
- Supports publicitaires.
- Plaquette de présentation de l'entreprise.

B.4 - Partenaires

- **Fournisseurs**

Il n'y a pas de matières premières utilisées par l'entreprise car c'est une société de services. Les fournisseurs sont essentiellement des prestataires informatiques.

- **Concurrents**

L'entreprise a plusieurs concurrents pour la plupart américains. On les appelle les *Big Four* : W, X, Y, Z.

Sous-traitance

L'entreprise fait appel à la sous-traitance pour tout ce qui concerne la gestion de son parc informatique. Elle a parfois recours à des consultants extérieurs pour des missions très spécifiques.

Administration(s)

Collectivités territoriales. Administration fiscale. Banques.

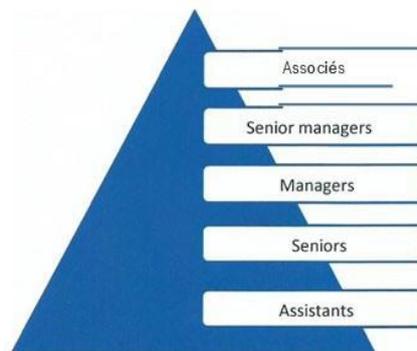
C - Organisation de l'entreprise

C.1 - Domaine pilotage

Direction

Plusieurs associés élaborent la stratégie de l'entreprise et anticipent son développement à l'international.

Organisation



Finances

Cette fonction prévoit en amont les ressources nécessaires et s'occupent de gérer l'argent avec les différents partenaires financiers.

Qualité

La direction a la charge d'évaluer les activités afin de promouvoir une « qualité totale » dans le cadre de la norme ISO 9001.

C.2 - Domaine opérationnel

Conseil

Chaque consultant est responsable entièrement d'un portefeuille de clients :

1. Mission d'audit auprès des clients.
2. Élaboration d'un devis avec nombre de jours prévus pour la réalisation et les moyens à mettre en œuvre.
3. Proposition de l'offre.
4. Réalisation de l'audit d'organisation avec interventions diverses auprès des salariés.
5. Mise en place des nouveaux processus d'actions préconisés.



Salle de réunion en visio-conférence

Commercial

Une équipe est chargée de chercher des clients à partir d'un fichier qualifié.

Une fois les clients potentiels identifiés elle les met en relation avec les auditeurs les plus qualifiés sachant que chaque auditeur a une expertise personnelle est différente.

C.3 - Domaine support

Informatique

Plusieurs services informatiques assurent le bon fonctionnement de toutes les opérations :

- Administration réseaux.
- Gestion du parc informatique.

Ressources humaines

Plusieurs services assurent la gestion du personnel :

- Recrutement, formation, congés, rémunération.
- Animation du CHSCT, des délégués du personnel, du Comité d'entreprise et des relations avec les syndicats.

Comptabilité

Plusieurs services assurent la comptabilité générale et analytique. Ils préparent les documents pour les budgets.

Services généraux

Différents services gèrent l'intendance :

- L'achat des fournitures et matériels.
- L'entretien et la sécurité des locaux.

La restauration



Restaurant de l'entreprise

D - Hommes et métiers dans l'entreprise

D.1 - Personnel

Nombre de salariés travaillant sur le site : 1100

Nombre de salariés global : 13 800

D.2 - Conditions de travail

Cadre de travail

Le travail se fait en équipe. Ce métier utilise essentiellement l'informatique. Il s'exerce à l'intérieur, dans des bureaux équipés d'une connexion internet. Dans ce métier, on doit être responsable et on doit prendre beaucoup d'initiatives. Les tâches sont variées, minutieuses et précises.

Horaires

Les horaires sont irréguliers, on peut commencer entre 8h et 9h et on peut finir à 20h ou 22h.

Congés

Congés légaux (5 semaines) mais aucune date fixe.

D.3 - Métiers / Recrutement

Métiers et niveau de formation

- Diplômes de gestion et finances.
- Diplôme d'expert-comptable.

Niveau master 2.

Formation continue

Pour ceux qui veulent compléter leur formation : E-Learning et MOOC.

Recrutement

- Diplômé(e) en gestion et finances.
- Diplômé(e) en expertise-comptable.
- Certificat d'aptitude aux fonctions de commissaire aux comptes.

Compétences requises :

- Beaucoup de rigueur.
- Expérience dans d'autres cabinets.

E - Je décris mes activités / projets

E.1 - Visite de l'entreprise

Cette activité a commencé le 20/06/19 à 10h00 et s'est terminée le 24/09/19 à 16h00. Tout d'abord, j'ai visité l'entreprise X avec mon tuteur :

- Étage 1 : le restaurant réservé au personnel de X qui bénéficie de prix particulièrement compétitifs.
- Étage 3, et de 6 à 13 : bureaux des équipes opérationnelles, qui réalisent les missions pour les clients.
- Étage 5 : les services-support (service courrier, reproduction graphique : reprographie, services informatiques en cas de problème sur les logiciels, service archivage). C'est aussi à cet étage que l'on peut trouver le Comité d'entreprise, le CE.
- Étage 14 : les salles de réunion et de formation.

Pour respecter les consignes de sécurité, chaque employé doit avoir son badge pour entrer dans l'entreprise, passer les portes, pour prendre l'ascenseur, pour payer la cantine, pour entrer dans les étages ou encore pour entrer dans le parking réservé au personnel.

Le bureau de mon tuteur se trouve au 5^e étage. Il est senior manager, ce qui signifie qu'il est responsable de quatre consultants. Le senior manager est en contact au moins une fois par mois avec ses clients. Les consultants de l'équipe m'ont montré plusieurs facettes de leur métier.

E.2 - Les archives

Cette activité a commencé le 21/06/19 à 09h30 et s'est terminée le 21/06/19 à 16h.

Avec un consultant, je suis allée chercher des documents aux archives. La procédure pour obtenir des documents est simple : le consultant, dans un premier temps, demande au service des archives de lui faire savoir s'il existe des documents correspondant à sa demande. En cas de réponse positive, un mail est envoyé par le service des archives et le consultant peut se présenter et prendre les documents.



Les archives

E.3 - Les contrôles de caisse

Cette activité a commencé le 22/06/19 à 09h et s'est terminée le 22/06/19 à 16h. L'entreprise assure pour certains magasins des contrôles de caisse, c'est-à-dire qu'il contrôle les encaissements réalisés par les employés.

Chaque employé du magasin remet, à la fin de son service, une enveloppe scellée dans laquelle se trouvent chèques et autres titres de paiement (tickets restaurant, chèques cadeaux...) ainsi que le bordereau des remises en espèces. Le contrôle consiste à rapprocher les sommes indiquées dans l'enveloppe sous les différentes formes évoquées et les bandes de caisse qui témoignent de l'action d'encaissement faite par le vendeur.

Le contrôle des encaissements permet d'identifier les écarts de caisse : manque d'argent ou faute de frappe. Si l'écart est supérieur à quinze euros, il faut alors que je le signale à un employé qui va envoyer un mail au magasin pour demander une justification ; il se peut que le magasin ait oublié par exemple de donner un chèque. Le magasin est systématiquement relancé jusqu'à ce qu'il donne une réponse : il est dans son intérêt d'être le plus réactif possible car plus le délai est court entre l'identification de l'erreur et la réponse, plus la correction est facile à faire.



Rangement des chèques

E.4 - Les chèques cadeaux

Cette activité a commencé le 23/06/19 à 09h et s'est terminée le 23/06/19 à 16h.

Les chèques cadeaux font l'objet d'un traitement particulier ; après traitement, ils sont rangés dans des boîtes selon la marque du chèque. L'opération est plus délicate qu'il n'y paraît car il faut que les numéros correspondent avec les éléments du logiciel sur lequel ils sont enregistrés. J'ai rangé les documents dans des boîtes. Sur chacune des boîtes, il y a écrit le numéro du magasin et à l'intérieur les tickets Z. Les enveloppes sont rangées/classées selon les semaines.



Contrôle de caisse

E.5 - Rapprochement bancaire

Cette activité a commencé le 24/06/19 à 09h et s'est terminée le 24/06/19 à 12h. Un rapprochement bancaire permet de constater s'il y a eu des anomalies au niveau des encaissements entre la banque et les magasins. Si le problème semble se situer au niveau de la banque, il faut vérifier si le dépôt bancaire a bien été fait et dans ce cas, il conviendra de demander à la banque de régulariser la situation par courrier ; si le problème vient du magasin, celui-ci recevra une demande de justification d'écarts (erreur de saisie ou remboursement éventuel du client en cas de double débit par exemple). Le rapprochement bancaire s'effectue chaque semaine, chaque consultant a une ou deux banques en charge.

F - J'interviewe un professionnel

F.1 - Pierre Durand - Auditeur

F.1.1 - Son histoire

Ce qu'il souhaitait faire étant jeune

Il a toujours été passionné par les chiffres et tout ce qui tourne autour de la gestion de l'argent et des finances.

Formation initiale et continue, diplômes

Il est diplômé en gestion et finances et a suivi une formation continue pour obtenir un diplôme d'expert-comptable.

Carrière, parcours, difficultés rencontrées

Ce qui a été le plus dur, c'est la formation continue qu'il a dû faire en même temps que son travail.

F.1.2 - Son quotidien

Ce qu'il fait au quotidien

Les principales activités réalisées dans ce métier sont l'audit légal des sociétés et le commissariat aux comptes. Le service de l'entreprise où s'exerce cette profession est le service accompagnement comptable et financier.

Ce qu'il aime le plus

Les avantages sont nombreux : ce métier permet de rencontrer un grand nombre de sociétés qui, bien que travaillant dans le même secteur, se trouvent souvent confrontées à des problématiques différentes, de rencontrer de nombreux interlocuteurs qui peuvent partager leur expérience.

Les possibilités d'évolution de carrière car avant d'être senior manager, il y a : assistant, senior, manager, senior manager, associé.

Ce qui est le plus difficile

Il y a bien sûr des inconvénients : beaucoup de travail et beaucoup de stress en raison des délais et des responsabilités qui reposent sur les consultants qui s'engagent par leurs conseils auprès de la société pour laquelle ils sont en mission.

F.1.3 - Ses commentaires

En quoi son travail a-t-il changé depuis qu'il le fait ?

L'informatique est de plus en plus présente et il faut savoir bien manipuler ces outils. Il est de plus en plus difficile de trouver des clients.

Compétences / connaissances demandées dans cette fonction

Cette profession demande des qualités personnelles. Il n'existe pas de contre-indications spécifiques. L'exercice de ce métier n'entraîne aucun risque puisque le travail se fait dans des bureaux.

Conseils donnés

Faire ce qui nous passionne car c'est la motivation qui fait qu'on arrive à faire des choses parfois difficiles.

Bien parler plusieurs langues.

G - Je fais le bilan avec l'entreprise

G.1 - L'entretien d'évaluation

Résumé des activités réalisées

- Archives : visite et classement.
- Contrôle de caisse : observation.
- Rapprochement bancaire : opérations diverses.
- Chèques cadeaux : tri.

Ce que j'ai aimé/moins aimé

J'ai observé que certaines tâches confiées aux jeunes consultants étaient assez fastidieuses et répétitives. Par exemple dans les missions d'audit, ce sont eux qui préparent le travail en amont, notamment en réalisant les études techniques, mais ce ne sont pas eux qui rédigent les comptes-rendus finaux et qui en font la restitution aux clients.

Je me suis parfois sentie mal à l'aise avec la technicité du langage employé qui quelquefois m'obligeait à faire répéter mes interlocuteurs.

L'idée que je me faisais du monde professionnel avant le stage et... maintenant

J'ai compris à quel point la précision et le travail en « amont » étaient importants... même si ce n'est pas vraiment visible.

Ce que cela change (ou ne change pas) par rapport à mes projets d'avenir et pourquoi

J'ai compris qu'aujourd'hui, je suis davantage intéressée par les études scientifiques que par les études économiques.

G.2 - Je fais le bilan avec mon tuteur

Comportement général

Il a trouvé que je m'étais parfaitement bien adaptée.

Esprit d'équipe

J'ai su m'intégrer dans l'équipe.

Esprit d'initiative

J'ai su identifier certaines tâches simples que je pouvais réaliser moi-même.

Motivation / Dynamisme

J'avais très envie de faire ce stage et cela m'a plu toute la semaine.

Sens relationnel et de la communication

J'ai sans difficulté échangé avec toutes les personnes rencontrées.

Capacité d'écoute

Il m'a fallu être très attentive à tout ce que j'entendais car les termes techniques employés étaient parfois difficiles.

Compréhension

Je n'ai pas tout compris, en raison justement de cette technicité des termes employés.

Assiduité / Ponctualité

Pas de problème.

G.3 - Les compétences que mon tuteur juge principales

Rigueur

J'ai un esprit scientifique mais peut-être pas la rigueur nécessaire.

Pratique des langues

Il faut vraiment que j'améliore mon niveau de langue.

Conclusion

L'accueil de l'équipe a été très chaleureux. Ils ont été très aimables avec moi. Nous avons déjeuné tous ensemble plusieurs fois.

En ce qui concerne le métier que je devais observer, je me suis rendue compte que, quand on parle de comptabilité, on se dit qu'additionner des chiffres toute la journée, cela doit être fastidieux. Pourtant, j'ai découvert que la comptabilité pouvait signifier autre chose. J'ai appris tout d'abord qu'elle était indispensable dans la vie d'une entreprise car elle donne beaucoup de points de repère et d'indicateurs, surtout pour faire des prévisions pour les années suivantes. Elle permet aussi aux entreprises de savoir où elles en sont. J'ai appris aussi que d'autres métiers étaient associés à la comptabilité comme expert-comptable, contrôleur de gestion, directeur financier...

Cependant, j'ai aussi observé que certaines tâches confiées aux jeunes consultants (Juniors-consultants) étaient assez fastidieuses et répétitives. Ainsi, par exemple dans les missions d'audit, ce sont eux qui préparent le travail en amont, notamment en réalisant les études techniques, mais ce ne sont pas eux qui rédigent les comptes rendus finaux et qui en font la restitution aux clients.

Même si j'ai beaucoup apprécié la diversité de mon stage par les différentes tâches que j'ai accomplies et que j'ai décrites précédemment, il y néanmoins des points sur lesquels je me suis parfois sentie mal à l'aise : la technicité du langage employé qui quelquefois m'obligeait à faire répéter mes interlocuteurs. Ceux-ci l'ont compris très vite et ont particulièrement fait attention par la suite à m'expliquer le plus clairement possible ce qu'ils attendaient de moi et comment je devais m'y prendre. J'ai parfois senti aussi, malgré la grande disponibilité des consultants que j'ai côtoyés, qu'ils étaient très stressés.

Toutes les personnes rencontrées me disent la même chose : faire ce que j'aime, le faire bien et savoir se donner les moyens de réussir.

Ce stage a été enrichissant et intéressant pour moi. Il m'a aussi permis de réfléchir sur mon orientation. Bien qu'ayant naturellement d'une tournure d'esprit plutôt scientifique, je me suis lancée avec enthousiasme dans ce stage fortement tourné vers l'économie et l'entreprise. Je l'ai vécu comme un défi personnel : savoir si je pourrais m'adapter. Si ce stage m'a appris beaucoup sur l'entreprise et son mode de fonctionnement, je considère que son véritable apport est ailleurs : j'ai, grâce à lui, beaucoup appris sur moi-même, sur ce que j'aimais et de quoi j'étais capable. J'ai ainsi compris qu'aujourd'hui, je suis davantage intéressée par les études scientifiques que par les études économiques.

Lexique

Administration : ensemble des services chargés d'assurer le fonctionnement d'un État.

Bien : produit concret et matériel.

Bilan : « photographie » ou état d'une situation donnée à un moment précis.

Business to Business : ensemble des activités d'une entreprise visant une clientèle d'entreprises.

Chiffre d'affaire : total des ventes des biens et/ou des services vendus par une entreprise sur une année.

Client : personne qui prend la décision d'acheter.

Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail : institution représentative du personnel au sein de l'entreprise ou de l'administration dont les compétences couvrent la santé, la sécurité au travail et les conditions de travail.

Curriculum Vitae (C.V.) : parcours professionnel d'une personne.

Directoire : organe de gouvernance d'une organisation.

Entreprise : unité économique de production organisée en vue de produire des biens ou des services pour satisfaire les besoins de clients ou usagers et d'en tirer un bénéfice.

Fonction ressources humaines : la fonction ressources humaines a pour mission de faire en sorte que l'organisation dispose du personnel nécessaire à son fonctionnement et que ce personnel fasse de son mieux pour améliorer la performance de l'organisation, tout en s'épanouissant.

Gouvernance : tout ce qui concerne le pilotage et la direction d'une organisation.

Intendance : assure le bon fonctionnement d'une structure.

Logo : représentation graphique qui sert à identifier une entreprise, un produit.

Nomenclature d'Activités Française (NAF) : le code NAF est un code attribué par l'INSEE à chacun des secteurs d'activités économiques.

Norme : règle, loi qui s'impose à tout le monde.

Processus : en gestion de la production, il s'agit d'un ensemble d'activités liées et/ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. On distingue en particulier : les processus opérationnels, les processus de support, les processus de pilotage et les processus de mesure.

Service : prestation immatérielle (coupe de cheveux, enseignement, consultation médicale).

Société Anonyme (S.A.) : société de capitaux et de personnes dont la dénomination sociale ne révèle pas le nom des actionnaires.

Stress : réaction émotionnelle à une agression brutale ou répétée.

Système d'Information : département informatique des entreprises.

Crédits photographiques

1 : Istock / Alexander Rosslin ; **2** : Adobe stock Photo / xy ; **4** : Adobe stock Photo / Zina Seletskaya; **5**: Adobe stock Photo / Pavel Losevsky; **8** : Adobe stock Photo / suntezza; **9** : Adobe stock Photo / Simon Coste ; **11** : Istock / Matjaz Slanic ; **12** : Adobe stock Photo / antiksu