



Production d'un service

Identifier les activités de service

1

Les biens et les services

Nous consommons des _____ que l'on peut classer en 3 catégories:

1) Les biens économiques :

Un **bien économique** est un objet ou un produit alimentaire que nous achetons pour l'utiliser ou le consommer.

2) Les services marchands :

Ce sont des services rendus par une entreprise; On doit payer pour en profiter.

3) Les services non marchands :

Chaque jour vous profitez de services que vous ne payez pas directement :

Vous suivez des cours au collège dans des salles propres et chauffées, vous utilisez des livres qu'on vous a prêtés. Dans votre ville les rues sont nettoyées, les jardins publics entretenus, des policiers veillent sur votre sécurité...

Ces services sont appelés **services non marchands**.

Qui paie ces services ? Ce sont l'état et les collectivités territoriales comme la commune, avec l'argent payé par les ménages et les entreprises sous forme d'impôts.

4) Exercice : Une entreprise peut donc produire des biens ou des services (parfois les deux). Indiquez pour chaque exemple si c'est une production de biens ou de services (mettez une croix dans la colonne qui convient).

Entreprise

Entreprise	Activité de l'entreprise	Production de biens	Production de services
Usine Yoplait	fabriquer des yaourts		
Super-U	Vendre des produits (sans les fabriquer)		
SNCF	Transporter des voyageurs		
Coiffeur	Coiffer, couper les cheveux		
Usine Renault	Fabriquer des voitures		
Garage Renault	Réparer des voitures		
Transporteur	Transporter des marchandises		
ArjoWiggins	Fabriquer du papier		



Production d'un service

Identifier les activités de service

2

Mettre en place un service

2 - Vous décidez de réaliser une nouvelle activité de service « innovante ».
Lister les opérations suivantes dans l'ordre chronologique.

Mise en place d'un service

Définir le thème

1 Déterminer la cible

**2 Recenser les opérations spécifiques
nécessaire à la mise en place du service**

3 Classer ces opérations par thèmes

4 Réceptionner un devis de ces entreprises

5 Analyser et comparer les devis

6 Établir un budget prévisionnel

7 Définir les activités

**8 Rédiger un cahier des charges (besoins et
contraintes du service)**

**9 Lancer un appel d'offre auprès des
entreprises**

10 Planifier les opérations

**11 Suivre et évaluer la qualité du Travail
fourni par le ou les prestataire de service**

12 Choisir le prestataire de service

**13 Recenser les entreprise de service capable
de répondre au cahier des charges**



Production d'un service

Identifier les activités de service

3

Les biens et les services

A - Permettre les déplacements des personnes et des biens.

Lorsque tu te promènes à toulouse, tu évolues dans une grande agglomération. En observant la ville tu peux remarquer qu'elle est parcourue par un enchevêtrement de voies de communication qui sont utilisées par une multitude de services de transports.

Ces différentes entreprises de service ont différentes fonctions:

- Le transport des individus dans la ville:
 - Le transport individuel de personnes: les taxis, les voitures ou les vélos de location
 - Le transport collectif de personnes: les bus, les métros, les tramways, les cars...
- Le transport des individus entre les villes:
 - Les trains, les avions, les paquebots...
- Le transport des marchandises, des colis, des messages dans la ville:
 - Les coursiers, les camions de livraison, les livreurs, les transports de fonds...
- Le transport des marchandises, des colis hors de la ville:
 - Le train de marchandises, l'avion cargo, le cargo, le camion...

Question N°1

Quels sont les cinq grands types de services qui permettent aux personnes de se déplacer?

B – éviter certains déplacements des individus.

Dans le passé les individus sortaient de chez eux pour chercher de l'eau à la fontaine, du bois pour le feu. A notre époque le confort a investi le domicile des personnes. En fait, dès sa construction l'immeuble moderne est équipé de toutes les facilités qui soulagent la vie des habitants.

Ces différents équipements peuvent être regroupés en deux familles:

- Les éléments qui améliorent le confort de l'habitation: le gaz, l'électricité, le chauffage.
- Les éléments qui permettent les échanges avec le monde extérieur: le téléphone, le minitel, le micro-ordinateur relié à internet.

Question N°2

Cite trois exemples de services qui améliorent le confort à domicile.



Production d'un service

Identifier les activités de service

4

C – Permettre aux individus de se divertir:

Le besoin fondamental de se divertir revêt une multitude d'aspects différents que ce soit pour une personne seule ou un groupe. Dans notre ville on trouve des lieux spécialisés offrant des services de loisirs : cinéma, salle de concert, bibliothèque, musée, club d'arts martiaux, clubs sportifs, conservatoire de musique et de danse.

D'autres structures telles que les clubs de vacances, les maisons de quartier concentrent un éventail représentatif de ces services (activités de loisirs): déplacement vers un pays étranger, équipements sportifs (plongée, tir à l'arc, équitation...), encadrement d'animateurs proposant des stages (danse, poterie, peinture), et des activités diverses (yoga, confection de bijoux...).

Question N°3

Citez quatre exemples de services indiqués ci-dessus pour permettre aux individus de se divertir.

.....

Citez deux autres exemples de services non indiqués ci-dessus.

.....

D – Les nouveaux services:

De nombreux services ont fait leur apparition pour répondre aux nouveaux besoins des particuliers et des entreprises.

En utilisant les techniques actuelles de communication il est possible de se faire livrer diverses marchandises: pizzas, produits surgelés, produits vendus par correspondance, places de spectacle et de bénéficier d'autres prestations: garde d'enfants, coiffeur à domicile, ménage...

L'évolution des technologies force les entreprises à faire appel à des prestataires de services extérieurs qui mettent à leur disposition leurs compétences: organisation de congrès, de salons, stages de remises à niveau du personnel, création d'un site Web, étude de marché, enquête, comptabilité, protection juridique...

Question N°4

Citez un des nouveaux services proposés aux **particuliers** dans le texte précédent et trouvez un service qui peut apparaître dans l'avenir.

.....

Citez un des nouveaux services proposés aux **entreprises** dans le texte précédent et trouvez un service qui peut apparaître dans l'avenir.

.....

Trouvez 2 services qui peuvent apparaître dans l'avenir.

.....



Production d'un service

Identifier les activités de service

5

E – Les services publics:

On appelle **services publics** l'ensemble des services fournis par l'État. Le service public n'a pas de clients mais des usagers: les transports en commun, la sécurité, l'éducation, les soins.

Les établissements scolaires (qui font partie du service public d'éducation) offrent de multiples services.

- Le service d'enseignement assuré par les professeurs
- Le service de documentation assuré par le documentaliste

Question N° 5

Complétez les services manquants des services publics dans les établissements scolaires”.

ZONE RESSOURCE FICHE 10

LISTE DES BESOINS

Communication	Confort	Éducation
Esthétique	Loisirs et culture	Propreté
Santé	Sécurité	Transport

LISTE DES SERVICES

Amélioration du confort :	Nettoyage :	Es thétique :
- à domicile	- à domicile	- des personnes
- des espaces collectifs	- des espaces collectifs	- des produits
Communication :	Organisation :	Sécurité :
- à domicile	- d'activités sportives	- à domicile
- collective	- d'expositions	- dans les espaces collectifs
- dans des espaces collectifs	- de spectacles	- des biens
- individuelle	- de vacances	- des personnes
Entretien des produits	Trans ports :	Formation professionnelle
Dépannage	- des marchandises	Soins aux personnes
Enseignement général	- des personnes	Assistance psychologique
Recherche d'emploi	- individuels	Assainissement



Production d'un service

Identifier les activités de service

6

Identifier les entreprises de service

1°) Définition d'un service : (synthèse des définitions)

Activité d'une entreprise destinée à satisfaire un besoin humain, mais qui ne se présente pas sous l'aspect d'un bien matériel (transport, scolarité, recherche, consultation médicale...).


2°) Trier les entreprises par activité :

Découpez les vignettes du document **page 9** puis collez-les dans les colonnes du tableau ci-dessous en prenant soin de les placer dans la bonne colonne soit entreprises avec **activités de service** soit entreprises avec d'autres types d'activités. Pour faire ce tri reportez-vous à la définition d'un service.

Production de service

Autre Production

transports Roger BRÉLET
ENTRÉPOTS
VEHICULE CHAUFFÉ
SUR DEMANDE
VEHICULES
ÉQUIPÉS DE HAYONS
"Les Esquisseaux"
49250 BEAUFORT EN VALLEE
Télécopie : 02 41 57 26 78



SERVICE
REGULIER
VAL-DE-LOIRE/
NORMANDIE

02 41 80 32 42

miroiterie BARRET
Bientôt 120 ans à votre service
INSTALLATIONS DE MAGASINS - MENUISERIE ALUMINIUM
ISOLATION, STORES, - GLACES ET SYSTÈMES DE SÉCURITÉ
VERRES SPÉCIALIX - PORTES AUTOMATIQUES
SERVICE APRÈS-VENTE



Remplacement de
casse 24h/24

Aluminiér
agréé

Télécopie : 02 35 03 75 93
7, rue de la Motte 76100 ROUEN **02 35 72 17 72**



Production d'un service

Identifier les activités de service

7

Compagnons du Devoir

LES COMPAGNONS DU DEVOIR
Centre formation privé apprentis
CAP - BEP - BP - BAC Pro - BMS
Ferme Henry r François Poulienc
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 75 67 19

ATRIER
cheminée artisanale
TOUS STYLES

Vente - Pose
Restauration
Rénovation
Récupérateur de chaleur
Pose de foyer fermé
Tubages inox
Garantie décennale
NF 2141 - 6511

Qualité Québec
QUALIBAT

20 ans d'expérience
Étude & devis gratuits

Départementals 149
76560 ETALLEVILLE
Télécopie : 02 35 96 46 38
02 35 96 46 39

FIGARO

Jacky Morin

Coiffures masculine et féminine
Journée continue le mardi, vendredi, samedi
Avec ou sans rendez-vous

8, place Victor Hugo
76700 HAPPELLEUR
02 35 45 63 96

clotures Mariette

Vente et Pose
Clôtures tous matériaux
Portails : pivotants ou coulissants
Automatismes
Barrières levantes - Pare-balcons
Terrasses - Garages préfabriqués

Devis gratuit

ZAC de la Belle Étoile - 24, rue Georges Broque - 76290 MONTVILLIERS
Tél : 02 35 30 05 77 Fax : 02 35 30 34 76

Garage Strauss

PEUGEOT
Garage Strauss

Vte neuf, occasion, crédit reprise
Mécanique, carrosserie toutes
Marques, prêt véhicules possible

14 r Lestancy des Bouloungne
76620 Havre (Lois)
Tél : 02 35 46 49 26

Billards Chevillotte

CHEVILLOTTE
DEPUIS 1860

BILLARDS

Expo - vente
27 bd Malesherbes
75008 Paris
Tél : 01 47 42 12 10

A.E.M. (Atelier Moderne)

A.E.M.

Réparation TV vidéo
Intervention rapide

11 Pl Héles
76600 LE HAVRE
Tél : 02 35 41 74 75

BUS Océane

BUS
Océane

Transport en commun desservant
Les 6 communes du S.I.T.R.A.H.
Renseignements voyageurs

Pl Hôtel de ville
76600 Le Havre
Tél : 02 35 43 46 00

