

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا  
المسالك المهنية  
الدورة الاستدراكية 2022  
- الموضوع -

PPPPPPPPPPPPPPPPPPPP-PP

RS 233B

المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتعليم الأولي والرياضة  
المركز الوطني للتقويم والامتحانات



المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتعليم الأولي والرياضة  
المركز الوطني للتقويم والامتحانات

2	مدة الإنجاز	اختبار توليقي في المواد المهنية - الجزء الثاني	المادة
10	المعامل	شعبة الخدمات: مسلك التجارة	الشعبة أو المسلك

### Consignes

- L'utilisation de la calculatrice non programmable est autorisée.
- Aucun document n'est autorisé.
- La présentation de la copie doit être soignée : Eviter les ratures et surcharges, aérer le texte, numéroter les réponses, encadrer les résultats, utiliser la règle pour le traçage des tableaux.
- Les annexes sont à compléter et à rendre avec la copie.

### Barème et numéros de pages

#### Partie 2 : G.R.C., E-business et Projet de création d'entreprise

Dossiers	Numéros de pages	Barème
Dossier N°1 : Gestion de la relation client	Pages 2 - 3	2,50 points
Dossier N° 2 : E-business	Pages 4 - 5 - 6	2,25 points
Dossier N° 3 : Projet de création d'entreprise	Pages 7 - 8	2,50 points
Présentation de la copie		0,25 point
<b>Total partie 2</b>		<b>7,50 points</b>

**Dossier 1 : Gestion de la relation client**

Vous êtes en stage au service après-vente de Virgin Mégastore Rabat. Cette enseigne place le client au centre de ses préoccupations, en étant à son écoute et en ayant une meilleure connaissance de ses attentes.



Virgin Mégastore Rabat vous charge d'assurer le suivi des actions de fidélisation.

**Document 1 : Virgin Mégastore dématérialise son programme de fidélisation**

**Virgin Mégastore** lance un nouveau programme de fidélisation qui permet de gérer les réductions accordées à ses clients, de manière plus ciblée et entièrement dématérialisée. Concrètement, **Virgin Mobile** propose à ses clients d'installer leur carte de fidélité sur leur Smartphone et de créer gratuitement un compte. A son passage en caisse, le client bénéficie automatiquement des points cumulés en présentant son mobile. Il peut également actualiser ses informations personnelles et consulter son solde de points et sa situation dans le programme de fidélité. L'application informe aussi sur les nouveautés et promotions des magasins, et liste toutes les adresses des points de vente.

The advertisement features a red background. On the left, there is a smartphone displaying the Virgin mobile logo, the word 'Télécharger' (Download), and a barcode. To the right of the phone, a black banner contains the text 'VOTRE FIDÉLITÉ RÉCOMPENSÉE' in white. Below the banner is an illustration of a diverse group of people (men and women) holding up large yellow thumbs-up icons, symbolizing customer satisfaction and loyalty.

Source : [www.virginmegastore.ma](http://www.virginmegastore.ma) (Texte adapté)

## Document 2 : Gestion du portefeuille client

A l'occasion des fêtes de fin d'année 2021, Virgin Mégastore Rabat a décidé d'offrir à ses meilleurs clients de l'univers Informatique un abonnement gratuit d'une année à Netflix Premium. A cet effet, elle souhaite segmenter sa clientèle par la méthode de scoring RFM.

### Eléments pour le calcul des scores

Période du dernier achat	Fréquence d'achat	Montant moyen par an
Septembre - Décembre : 10 points	5 points par achat	1500 DH et plus : 03 points
Juin - Août : 08 points		2500 DH et plus : 05 points
Avril - Mai : 05 points		3500 DH et plus : 08 points
Janvier - Mars : 03 points		5000 DH et plus : 10 points

### Travail à faire N°1 / (2,50 pts)

N°	Questions	Barème
1	a- Définir la gestion de la relation client à distance ;	0,25 pt
	b- Relever, à partir du <b>document 1</b> , les avantages de l'application Virgin Mobile pour le client ;	0,50 pt
	c- Proposer deux autres actions de fidélisation pour les clients de Virgin Mégastore.	0,25 pt
2	Relier, sur l' <b>annexe 1</b> , chaque expression erronée avec l'expression correcte correspondante.	0,50 pt
3	Compléter, à partir du <b>document 2</b> , l' <b>annexe 2</b> .	1 pt

## Dossier N°2 : E-business

### Document 1 : « Guichet.com »

La plateforme de billetterie intelligente et 100% marocaine « **Guichet.com** » est spécialisée dans la vente des tickets. C'est l'un des principaux sites de billetterie en ligne au Maroc en concurrence avec « **Ticket.ma** ».

« **Guichet.com** » gère l'abonnement et la billetterie du RAJA de Casablanca et aussi celle du festival Mawazine, Marrakech du rire... Cette plateforme offre plusieurs avantages, d'une part, les organisateurs d'événements peuvent suivre en temps réel les ventes de leurs billets sur un espace dédié, ce qui est gage de transparence, et d'autre part les consommateurs peuvent acheter les billets de manière sécurisée.

En Octobre 2021, « **Guichet.com** » annonce le lancement officiel de « **Guichet Store** » une plateforme e-commerce généraliste offrant des articles à des prix compétitifs. L'application n'as pas connu jusqu'à maintenant autant de succès que celui de l'activité de gestion de billetterie.

« **Guichet.com** » est aussi disponible en application mobile iOS et Android.



Source : Maroc diplomatique, le 4 octobre 2021.

### Document 2 : Extrait d'une commande sur « Guichet.com »

**Guichet**

Catégories: Concerts & Festivals | Théâtre & Humour | Formations | Salons et congrès | Famille & Loisirs | Sport | **Guichet Store**

**Mon panier**

Redouane Bougheraba à RABAT

Quantité: 1

PPC: 250 MAD  
Sous-total: 250 MAD

**Mode de paiement**  
Sélectionnez votre moyen de paiement

Carte bancaire marocaine et internationale  
 Virement / Versement  
 Cash Plus

**Code promotionnel**  
Saisissez votre code [OK]


**TOTAL**

Total des articles: 250 MAD  
Frais de livraison: 0 MAD  
Total à payer: 250 MAD

J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve.

**PASSER MA COMMANDE**


Document 3 : Extrait de la page de paiement de « Guichet.com »




### DEMANDE DE PAIEMENT

**DÉTAIL DE PAIEMENT** mardi, avril 12, 2022 12:51:27

Modes de paiement :





Nom du porteur de la carte

Numéro de carte de paiement

Date d'expiration

Code de vérification

Confirmer l'acceptation des conditions générales d'utilisation du service

Les informations sur le paiement vous concernant resteront confidentielles.

**DÉTAIL DE LA COMMANDE**

Identifiant : RVK5UA9MH  
Montant : 150 MAD

**DÉTAIL MARCHAND**

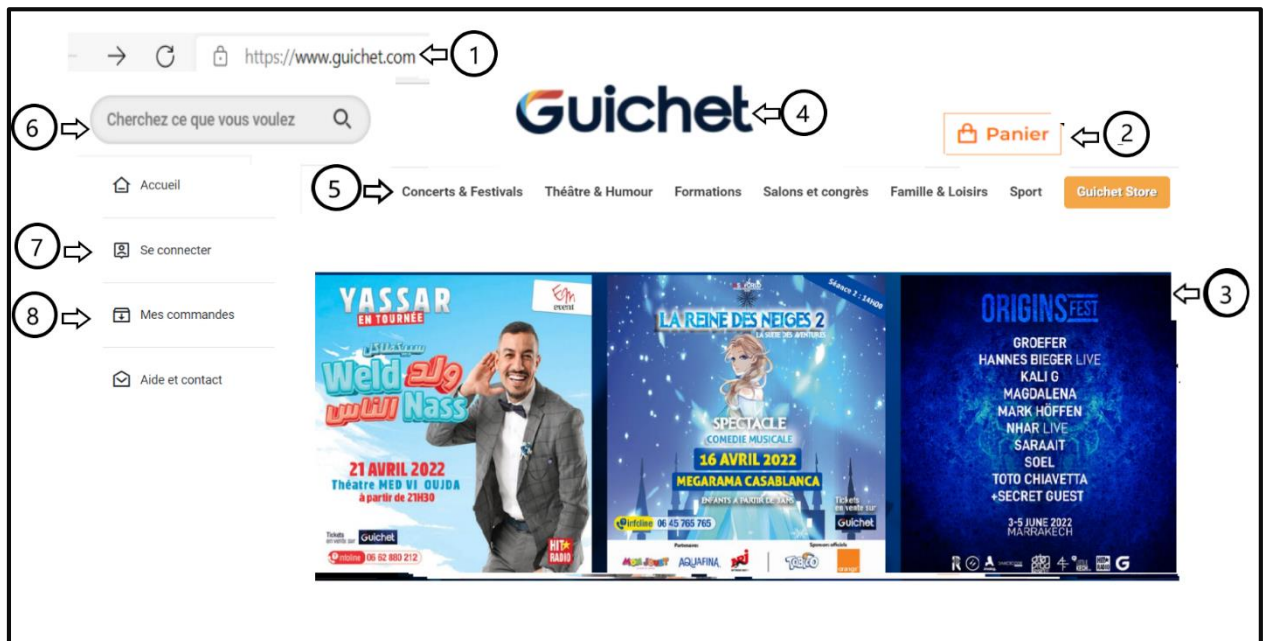
Nom du marchand : GUICHET MAROC (600002835)

**INFORMATIONS DU CLIENT**

Nom : Lkhkh Kjhkj  
Adresse : 504  
Tél : 0652418574  
E-mail : ynzfdwo@candassociates.com

Valider le paiement
Annuler

Document 4 : Composantes de la page d'accueil de « Guichet.com »



The screenshot shows the homepage of Guichet.com with the following elements:

- 1**: Browser address bar showing <https://www.guichet.com>
- 2**: Shopping cart icon labeled "Panier"
- 3**: Main navigation menu including "Concerts & Festivals", "Théâtre & Humour", "Formations", "Salons et congrès", "Famille & Loisirs", "Sport", and "Guichet Store"
- 4**: The "Guichet" logo
- 5**: Search bar with the placeholder text "Cherchez ce que vous voulez"
- 6**: Home button labeled "Accueil"
- 7**: Login button labeled "Se connecter"
- 8**: My orders button labeled "Mes commandes"
- 9**: Help and contact button labeled "Aide et contact"

The main content area features three promotional banners:

- YASSAR EN JOURNÉE**: A performance by Nass on April 21, 2022, at Théâtre MED VI OUDJA.
- LA REINE DES NEIGES 2**: A musical spectacle by Megarama Casablanca on April 16, 2022.
- ORIGINS FEST**: A festival featuring artists like Groefer, Hannes Bieger Live, Kali G, Magdalena, Mark Höffen, Nhar Live, Saraait, Soel, Toto Chiavetta, and Secret Guest, taking place from June 3-5, 2022, in Marrakech.

**Travail à faire N°2 / (2,25 pts)**

N°	Questions	Barème
1	Relever, à partir du <b>document 1</b> , un avantage du site guichet.com pour : a- Les organisateurs d'événements ; b- Les clients.	0,25 pt 0,25 pt
2	Relever, à partir du <b>document 2</b> : a- Les catégories d'événements commercialisés par Guichet.com ; b- Les moyens de paiement proposés par Guichet.com.	0,25 pt 0,25 pt
3	a- Lister, à partir du <b>document 3</b> et de vos <b>connaissances</b> , quatre intervenants d'une opération de paiement en ligne par carte bancaire ; b- Citer les actions de communication digitale pour promouvoir le site guichet.com	0,25 pt 0,50 pt
4	Relier, à partir du <b>document 4</b> , chaque composante de la page d'accueil au numéro correspondant sur l' <b>annexe 3</b> .	0,50 pt

**Dossier 3 : Projet de création d'entreprise****Document 1 : Extrait de l'interview de Brahim Belghiti, Fondateur de Pickalty**

**Brahim Belghiti** est le fondateur de la startup **Pickalty**. Diplômé en Conception Assistée par Ordinateur dans le secteur industriel, il est aussi créateur de plusieurs entreprises en France.

Le jeune entrepreneur a inauguré en 2017 la première unité de production de triporteurs écologiques et économiques **Pickalty** à Kénitra. C'était l'occasion pour questionner Brahim Belghiti au sujet de son projet de transport écologique.

**Comment avez-vous eu l'idée de démarrer le projet Pickalty ?**

En attendant indéfiniment un taxi pour transporter des cartons vides. C'est surtout après avoir constaté un nombre important de 2 ou 3 roues motorisés à la fourrière qui ne pouvaient être restitués à leur propriétaire en raison de leur irrégularité administrative : assurance, carte grise ou même permis de conduire... C'est alors qu'une première question m'est venue à l'esprit : Y a-t-il une alternative concrète à ce problème ?

**Comment avez-vous concrétisé votre projet ?**

En février 2017 et après avoir imaginé le concept, nous l'avons ensuite matérialisé à l'aide d'outils de conception 3D. Après la phase de conception, nous avons obtenu le design que nous souhaitions ! Nous avons par la suite effectué une enquête par échantillon qui a débouché sur un prototype original ayant satisfait tous les goûts grâce à son aspect pratique.

**Quelle est la cible du triporteur Pickalty ? Et pour quels domaines d'activités ?**

Pickalty s'adresse à la fois aux professionnels et aux particuliers opérant dans différents domaines d'activités : livraisons de marchandises, transport de charge utile, communication mobile, événementiel, vente ambulante...

**Où en est concrètement le projet Pickalty aujourd'hui ?**

Nous en sommes actuellement à la phase de production dans notre propre unité de fabrication à Kénitra, couvrant à la fois, le besoin au niveau local et national. Nous étudions également la possibilité de développer notre activité à l'international. Nous avons comme cible principale les pays d'Afrique subsaharienne.




**Quels sont les prix des triporteurs Pickalty ?**

Nous venons de publier le catalogue officiel 2017 pour la gamme de lancement Pickalty avec des prix qui varient de 2.590,00 DH à 11.990,00 DH.

Source : [www.therollingnotes.com](http://www.therollingnotes.com) , 18/11/2017

Texte adapté

### Document 2 : Gamme des produits Pickalty

Produit	Description	Photo
<b>Pickalty</b>	<p><b>Tricycle écologique</b> : Vélo sur 3 roues qui comporte une caisse à l'avant, permet de transporter de lourdes charges (jusqu'à 300 kg).</p> <p>Le tricycle existe en deux versions : la première destinée au transport de marchandises et la deuxième destinée aux marchands ambulants.</p> <p>Ils servent aussi à la communication mobile ; l'événementiel ; la collecte des déchets ...</p>	
<b>Medina</b>	<p><b>Vélo économique</b> : Entièrement conçu et fabriqué dans les ateliers de l'enseigne, le vélo économique est proposé à 990 DH.</p> <p>Via ce nouveau produit, <b>Pickalty</b> a pour objectif de faciliter l'accès à la mobilité, de développer la fabrication au niveau local, de promouvoir le tourisme écologique et de préserver l'environnement</p>	
<b>Mayar</b>	<p><b>Triporteur électrique 100% marocain</b></p> <p>Ce nouveau moyen de transport se distingue par son look futuriste, sa légèreté (seulement 40Kg), et surtout sa capacité de charge non négligeable de 150 Kg.</p> <p>Il est proposé sous plusieurs versions (Ice-Store, Coffe-Store, Juice-Store) facilitant le transport des charges lourdes et l'exercice d'activités commerciales pour les marchands ambulants, les jeunes auto-entrepreneurs...</p>	

### Travail à faire N°3 / (2,50 pts)

N°	Questions	Barème
1	Compléter, à partir du <b>document 1</b> , l' <b>annexe 4</b> .	1 pt
2	Compléter, à partir du <b>document 2</b> , l' <b>annexe 5</b> .	0,75 pt
3	Enumérer deux qualités d'un entrepreneur.	0,25 pt
4	Numéroter par ordre les étapes de création d'entreprise sur l' <b>annexe 6</b> .	0,50 pt



## Les annexes sont à compléter et à rendre avec la copie

### Annexe 1 : Traitement des réclamations client

Expression erronée	
C'est pourquoi ?	•
Quittez pas !	•
Il ne peut pas vous répondre maintenant.	•
Attends, tu peux parler plus fort ?	•
Je lui dirai quand je le verrai.	•

Expression correcte	
•	Je lui transmettrai votre message dès son retour.
•	Excusez-moi de vous interrompre, mais je ne vous entends pas très bien.
•	Un instant, je vous en prie.
•	Le responsable technique est en réunion. Puis-je prendre votre message ?
•	Quel est l'objet de votre appel ?

### Annexe 2 : Scoring RFM

Références des Clients	Mois du dernier achat	Score pour la récence	Nombre d'achat sur l'année	Score pour la fréquence	Montant des achats cumulés de l'année (en DH)	Score pour le montant des achats	Score Total
C2	Janvier		4		2000		
C5	Octobre		25		15 000		
C3	Décembre		30		25 000		
C1	Mai		6		4 000		
C4	Juin		2		1 600		

Les clients à récompenser sont :

1. ....
2. ....

### Annexe 3 : Composantes de la page d'accueil de « Guichet.com »

Numéro		Composante	
1	•	•	Espace membre
2	•	•	Zone de recherche
3	•	•	Suivi des commandes
4	•	•	Catégories
5	•	•	Logo
6	•	•	Zone promotionnelle
7	•	•	Caddy ou panier
8	•	•	Nom de domaine

### Annexe 4 : Canevas du projet Pickalty


	Elément	Caractéristiques
<b>Profil de l'entrepreneur</b>	Nom de l'entrepreneur	
	Diplômes	
	Expériences	
<b>Projet</b>	Idée	
	Sources d'idée	
	Modélisation et conception du produit	
	Cible	
	Domaines d'activités	
	Prix	
	Perspectives de développement	

### Annexe 5 : Gamme Pickalty

Produit commercialisé	Utilités (deux utilités par produit)
Pickalty	- -
Medina	- -
Mayar	- -

### Annexe 6 : Etapes clés de la création d'entreprise

Numéro d'ordre de l'étape	Etapes
	Financer son projet de création d'entreprise
	Rédiger un plan d'affaires
<b>Etape 5</b>	Choisir son statut juridique
	Trouver une idée de projet d'affaires
	Etudier le marché

الصفحة : 1 على 6	<p style="text-align: center;"><b>الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا</b> المسالك المهنية الدورة الاستدراكية 2022</p>	<p style="text-align: center;">المملكة المغربية وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة المركز الوطني للتقويم والامتحانات</p> 
------------------	---	--

PPPPPPPPPPPPPPPPPPPP-PP	I***	- عناصر الإجابة -	RR 233B
-------------------------	------	-------------------	---------

10	المعامل	2	مدة الإنجاز	<p style="text-align: center;"><b>اختبار توليفي في المواد المهنية - الجزء الثاني</b> شعبة الخدمات: مسلك التجارة</p>	المادة الشعبة والمسلك
----	---------	---	-------------	---	--------------------------

### Corrigé indicatif

**2,50 Points pour la présentation de la copie**

### Dossier 1 : Gestion de la relation client (25 pts)

1	<p>a- La gestion de la relation client à distance est :</p> <p><b>Une approche visant à apporter la bonne réponse aux attentes du client ou du prospect, au bon moment, à travers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation du téléphone, et dans ce cas en traitera les centres d'appels</li> <li>• L'utilisation du courrier normal ou électronique</li> </ul> <p><i>N.B. : Accepter toute définition logique.</i></p> <p>b- Les avantages de l'application Virgin Mobile pour le client sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bénéficier instantanément des points cumulés en présentant son mobile ;</b></li> <li>• <b>Actualiser ses informations personnelles ;</b></li> <li>• <b>Consulter son solde de points et sa situation dans le programme de fidélité ;</b></li> <li>• <b>S'informer sur les nouveautés et promotions des magasins.</b></li> </ul> <p>c- Les deux autres actions de fidélisation pour les clients de Virgin Mégastore.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clubs ;</b></li> <li>• <b>Récompenses ;</b></li> <li>• <b>Réductions ;</b></li> <li>• <b>Traitement individualisé ;</b></li> <li>• <b>EDI ;</b></li> <li>• ...</li> </ul> <p><i>N.B. : Accepter deux actions justes. (1,25 pts par action)</i></p>	2,50 pts
2	Voir l'annexe 1.	5 pts
3	Voir l'annexe 2.	10 pts

**Dossier 2 : E-business (22,50 pts)**

1	<p>Un avantage du site guichet.com pour :</p> <p>a- Les organisateurs d'événements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suivi en temps réel les ventes de leurs billets sur un espace dédié ;</b></li> <li>• <b>Gage de transparence.</b></li> </ul> <p>b- Les clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achat les billets de manière sécurisée.</b></li> </ul>	<p>2,50 pts</p> <p>2,50 pts</p>
2	<p>a- Les catégories d'événements commercialisés par Guichet.com sont :</p> <p><b>Concerts &amp; festivals ; théâtre et humour ; formation, salons &amp; congrès ; famille &amp; loisirs ; sport</b></p> <p>b- Les moyens de paiement proposés par Guichet.com sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Carte bancaire marocaine et internationale ;</b></li> <li>• <b>Virement / versement ;</b></li> <li>• <b>Cashplus.</b></li> </ul>	<p>2,50 pts</p> <p>2,50 pts</p>
3	<p>a- Les quatre intervenants d'une opération de paiement en ligne par carte bancaire sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le site marchand ;</b></li> <li>• <b>L'acheteur ;</b></li> <li>• <b>La banque de l'acheteur ;</b></li> <li>• <b>La banque du site marchand ;</b></li> <li>• <b>CMI ;</b></li> <li>• <b>Fournisseur de services de paiement en ligne (PSP) ;</b></li> <li>• <b>Visa/Mastercard...</b></li> </ul> <p><i>N.B. : Accepter quatre intervenants justes. (0,625 pt par intervenant)</i></p> <p>b- Les quatre actions de communication digitale pour promouvoir le site guichet.com sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Référencement naturel ;</b></li> <li>• <b>Référencement payant ;</b></li> <li>• <b>Publicité digitale ;</b></li> <li>• <b>Affiliation ;</b></li> <li>• <b>E-mailing ...</b></li> </ul> <p><i>N.B. : Accepter quatre actions justes. (1,25 pts par action)</i></p>	<p>2,50 pts</p> <p>5 pts</p>
4	Voir l'annexe 3.	5 pts

**Dossier 3 : Projet de création d'entreprise (25 pts)**

1	Voir l'annexe 4.	10 pts
2	Voir l'annexe 5.	7,50 pts
3	Les deux qualités d'un entrepreneur sont : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Prise de risque ;</b></li><li>• <b>Persévérance ;</b></li><li>• <b>Confiance en soi ;</b></li><li>• <b>Créativité ;</b></li><li>• <b>Leadership ...</b></li></ul> <i>N.B. : Accepter deux qualités justes. (1,25 pts par qualité)</i>	2,50 pts
4	Voir l'annexe 6.	5 pts

## Les annexes sont à compléter et à rendre avec la copie

### Annexe 1 : Traitement des réclamations client 5 pts / 1 pt par élément

Expression erronée		Expression correcte	
C'est pourquoi ?	•	•	Je lui transmettrai votre message dès son retour.
Quittez pas !	•	•	Excusez-moi de vous interrompre, mais je ne vous entends pas très bien.
Il ne peut pas vous répondre maintenant.	•	•	Un instant, je vous en prie.
Attends, tu peux parler plus fort ?	•	•	Le responsable technique est en réunion. Puis-je prendre votre message ?
Je lui dirai quand je le verrai.	•	•	Quel est l'objet de votre appel ?

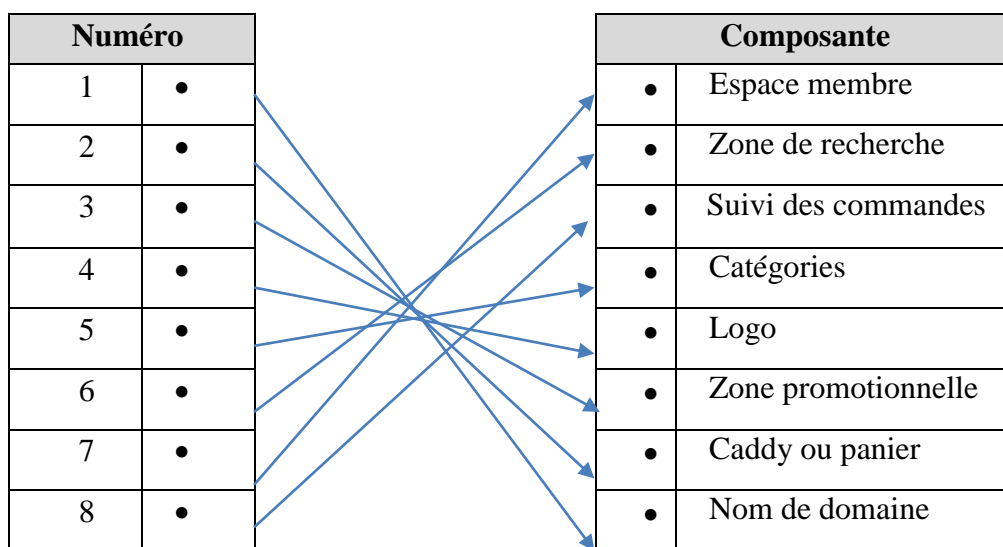
### Annexe 2 : Scoring RFM 10 pts

Références des Clients	Mois du dernier achat	Score pour la récence 0,45 pt par élément	Nombre d'achat sur l'année	Score pour la fréquence 0,45 pt par élément	Montant des achats cumulés de l'année (en DH)	Score pour le montant des achats 0,45 pt par élément	Score Total 0,45 pt par élément
C2	Janvier	<u>3</u>	4	<u>20</u>	2000	<u>3</u>	<u>26</u>
C5	Octobre	<u>10</u>	25	<u>125</u>	15 000	<u>10</u>	<u>145</u>
C3	Décembre	<u>10</u>	30	<u>150</u>	25 000	<u>10</u>	<u>170</u>
C1	Mai	<u>5</u>	6	<u>30</u>	4 000	<u>8</u>	<u>43</u>
C4	Juin	<u>8</u>	2	<u>10</u>	1 600	<u>3</u>	<u>21</u>

Les clients à récompenser sont : **0,50 pt par élément**

1. C5
2. C3

## Annexe 3 : Composantes de la page d'accueil de « Guichet.com » 5 pts / 0,625 pt par élément



## Annexe 4 : Canevas du projet Pickalty 10 pts / 1 pt par élément

	Elément	Caractéristiques
<b>Profil de l'entrepreneur</b>	Nom de l'entrepreneur	<b>Brahim Belghiti</b>
	Diplômes	<b>Diplômé en Conception Assistée par Ordinateur dans le secteur industriel</b>
	Expériences	<b>Créateur de plusieurs entreprises en France.</b>
<b>Projet</b>	Idée	<b>Triporteurs écologiques</b>
	Sources d'idée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence d'alternative au problème de transport des cartons</li> <li>• Irrégularité administrative de 2 ou 3 roues motorisées</li> </ul>
	Modélisation et conception du produit	<b>Imaginer le concept Prototype 3D à l'aide d'outils de conception</b>
	Cible	<b>Professionnels et particuliers opérant dans différents domaines d'activités.</b>
	Domaines d'activités	<b>Livraisons de marchandises, transport de charge utile, communication mobile, événementiel, vente ambulante...</b>
	Prix	<b>De 2.590,00 Dhs à 11.990,00 Dhs.</b>
	Perspectives de développement	<b>Développer l'activité à l'international. Principalement les pays d'Afrique subsaharienne.</b>



## Annexe 5 : Gamme Pickalty 7,50 pts / 1,25 pts par élément

Produit commercialisé	Utilités (deux utilités par produit)
Pickalty	- Transporter de lourdes charges - La communication mobile
Medina	- Faciliter l'accès à la mobilité - Développer la fabrication au niveau local - Promouvoir le tourisme écologique - Préserver l'environnement
Mayar	- Faciliter le transport des charges lourdes - Faciliter l'exercice d'activités commerciales

## Annexe 6 : Etapes clés de la création d'entreprise 5 pts / 1,25 pts par élément

Numéro d'ordre de l'étape	Etapes
<b><u>Etape 4</u></b>	Financer son projet de création d'entreprise
<b><u>Etape 3</u></b>	Rédiger un plan d'affaires
Etape 5	Choisir son statut juridique
<b><u>Etape 1</u></b>	Trouver une idée de projet d'affaires
<b><u>Etape 2</u></b>	Etudier le marché