

Durée : 6 heures

Coefficient : 5

MINCO

1/16

COMPOSITION DU CAS

- Présentation du cas
- Dossier 1 : La démarche qualité
- Dossier 2 : La dynamisation des ventes

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

Chaque dossier peut être traité de manière indépendante. Cependant, le candidat ne doit pas négliger l'ordre dans lequel les dossiers sont présentés. Le respect de cet ordre permet de mieux s'imprégner du sujet. En outre, le candidat devra faire appel à son sens critique afin de distinguer dans les documents l'indispensable de l'accessoire.

L'étude de cas constitue un tout, et à ce titre, **elle doit comporter une introduction et une conclusion générales.**

Enfin, il est rappelé au candidat qu'il ne doit **en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom dans la copie.** Dans ce sujet, l'assistant de gestion de PME-PMI sera Dominique B.

MATÉRIELS AUTORISÉS

Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe (Circulaire n° 99 186 du 16/11/1999)

BARÈME INDICATIF

Dossier 1 : 45 points

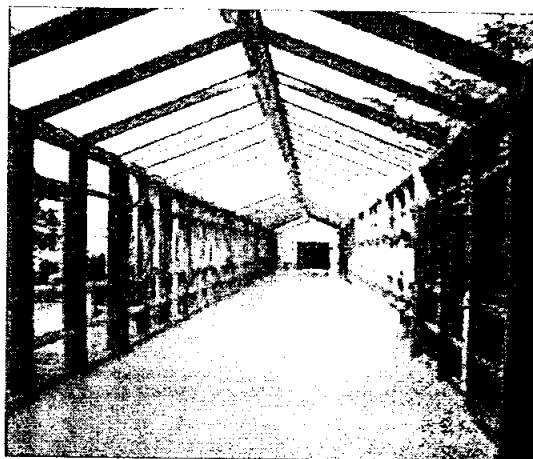
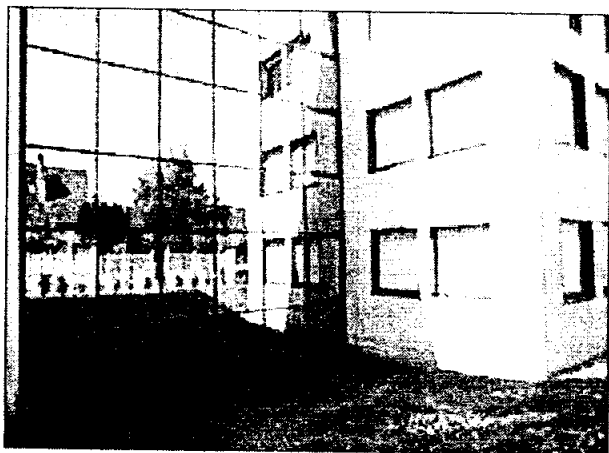
Dossier 2 : 45 points

Introduction/Conclusion : 10 points

➤ **Les différentes missions qui sont confiées au candidat ou à la candidate apparaissent en caractères gras et en italique dans chaque dossier, dans la forme ici retenue pour ce paragraphe.**

MINCO

L'entreprise MINCO maîtrise une technologie simple, esthétique et efficace : l'alliance du bois et de l'aluminium. Elle conçoit, fabrique et commercialise l'ensemble de ses produits : menuiseries, verrières, vérandas, murs vitrés, et ceci pour tous les types d'habitats et tous les équipements publics neufs et anciens. Cette Société à Responsabilité Limitée (SARL) a été créée le 18 janvier 1991. Monsieur Thierry DESMES en est le dirigeant.



Basée à Aigrefeuille-sur-Maine, dans des ateliers clairs et rationnels, la société MINCO emploie 92 personnes qui soutiennent un projet d'entreprise axé sur la qualité de la production et la satisfaction des clients.

MINCO, grâce à un contrôle qualité à chaque stade de la production est certifiée par la norme ISO 9002, ce qui la place dans le peloton de tête des fabricants et installateurs dans ce secteur d'activité.



Vous êtes Dominique B. Vous venez de prendre vos fonctions comme assistant(e) de gestion de PME-PMI auprès de monsieur DESMES.

L'entreprise, en pleine croissance, doit faire face aux évolutions de son environnement économique et juridique ainsi qu'aux choix stratégiques induits par son développement.

Pour les semaines à venir, il vous demande de participer aux travaux relatifs à l'évolution de la certification qualité de l'entreprise et à la politique commerciale.

Dossier 1 : La démarche qualité

S'appuyant sur ses qualifications professionnelles, MINCO a été certifiée ISO 9002 dès 1996.

Elle est à présent confrontée à la mise à niveau de sa certification puisqu'une nouvelle version de la norme ISO 9000 est parue le 15 décembre 2000, laissant aux entreprises un délai de trois ans (31/12/03) pour répondre aux changements intervenus dans la version 1994 de la norme.

Madame Isabelle BONNIN, responsable qualité, est actuellement très sollicitée par la préparation de l'audit de suivi qui doit avoir lieu en novembre.

Au cours d'un entretien, elle vous informe des missions qu'elle entend vous confier. Elle souhaite compléter le manuel Qualité qui a été mis en place dans l'entreprise. Ce manuel répertorie les différentes procédures par lesquelles l'entreprise gère ses processus qualité.

Madame BONNIN pense que l'on pourrait aussi améliorer la lisibilité de la procédure « Revue de contrat » en la complétant avec un document plus visuel. Dans un premier temps, elle vous demande de travailler sur la phase 1 – Devis.

➤ Représentez sous forme schématique le traitement de la phase devis de la « Revue de contrat ».

Madame BONNIN, en accord avec Monsieur DESMES, pense qu'il est souhaitable de former certains membres du personnel de direction (trois personnes y compris Monsieur DESMES) et de l'encadrement (quatre personnes y compris Madame BONNIN) sur la nouvelle version de la norme. Ils ont retenu l'offre de formation d'une entreprise parisienne, la société QUALIFORM. Il vous appartient de sélectionner le module de formation adapté au personnel à former.

Dans le même temps, mettant à profit ce déplacement, Monsieur DESMES prévoit aussi, pour l'ensemble du personnel formé, de visiter le salon Bâtimat. Ce salon a une grande importance dans le secteur d'activité de l'entreprise. Il permet de nouer de nouveaux contacts professionnels, d'assister aux animations notamment sur le thème de la qualité et de préparer une participation à ce salon l'année prochaine en tant qu'exposant.

Monsieur Desmes souhaite informer les personnes concernées à l'aide d'une note précisant l'objet, l'intérêt et les principales modalités d'organisation de la formation et de la visite du salon.

➤ Rédigez et présentez la note demandée par M. DESMES.

➤ Calculez, dans un tableau, le coût total du projet (formation et salon).

Dossier 2 : La dynamisation des ventes

Le responsable commercial a constaté depuis quelques mois un infléchissement des ventes sur certaines gammes. Il s'interroge sur la nécessité d'améliorer les performances du portefeuille des produits de l'entreprise. Pour ce faire, il vous demande de vous intéresser plus particulièrement à la gamme Noéva Rénovation.

1 - Effectuez une analyse (chiffrée et graphique) de la gamme Noéva Rénovation au sein du portefeuille des produits de l'entreprise et faites en un commentaire.

Le salon Bâtimat paraît être le lieu idéal pour assurer la promotion de l'ensemble des produits.

Jusqu'à présent, l'entreprise avait peu investi dans la communication événementielle. La documentation, que vous avez réunie à l'intention de Monsieur DESMES, concernant les différents salons professionnels, dont le salon Bâtimat, ainsi que les informations qu'il a, lui-même, recueillies auprès de ses partenaires et des instances professionnelles l'ont convaincu de l'efficacité et de la richesse de ce genre de manifestation.

Monsieur DESMES souhaite pouvoir participer, non seulement au salon Bâtimat, mais également à d'autres salons en province et, à plus long terme, en Europe.

La présence sur les salons demande une logistique importante et notamment des structures démontables susceptibles d'être réutilisées autant de fois que nécessaire. Il souhaite faire l'acquisition d'un stand modulaire et a estimé la surface nécessaire pour exposer les produits à 20 m².

Il vous a demandé de contacter des fournisseurs et a retenu l'offre de la société MODUL'ESPACE. Cette offre concerne le stand modulaire SM251XSSZ. Les conditions commerciales prévoient 4 % de frais de transport et de démonstration de montage, calculés sur la valeur hors taxe du stand.

L'acquisition de ce stand serait financée à hauteur de 18 % du coût d'acquisition HT par des fonds propres et le reste (du coût d'acquisition HT) par emprunt bancaire arrondi à la centaine d'euros la plus proche.

Soucieux d'effectuer un choix rationnel, Monsieur DESMES décide de s'adresser, d'une part, à sa banque habituelle et, d'autre part, à un organisme de crédit afin de comparer les conditions de financement proposées.

➤ **Afin de prendre une décision, il vous demande d'étudier ce projet.**

2 - Calculez le montant de la mensualité constante établie par la banque et le montant de la mensualité constante établie par l'organisme de crédit en utilisant le taux mensuel proportionnel.

3 - Comparez le coût du crédit dans chacune des propositions et indiquez les autres critères de choix qui ont pu décider M. DESMES à retenir finalement la proposition de sa banque.

Remarque : conduire les calculs avec un emprunt d'un montant de 31 200 €

4 - Présentez les trois premières lignes du tableau d'amortissement de l'emprunt.

5 - Les fonds seront débloqués par la banque le 15 décembre 2003. L'exercice comptable de l'entreprise coïncide avec l'année civile. Enregistrez au journal de l'entreprise toutes les écritures qui seront générées par la comptabilisation des deux premières mensualités.

Pour aider ses revendeurs et installateurs à mieux diffuser la gamme Noéva Rénovation auprès des particuliers, M. DESMES souhaite mettre à leur disposition un document d'aide à la vente répertoriant les caractéristiques de la gamme à valoriser pour séduire le client selon ses mobiles d'achat.

➤ **Présentez, de façon structurée (sous forme de tableau par exemple), le document destiné aux revendeurs.**



Liste des annexes accompagnant le sujet

- | | |
|------------------|--|
| Annexe 1 | Fiche d'identité de l'entreprise |
| Annexe 2 | « Pays de la Loire : Les industriels de la menuiserie s'éclatent » <i>L'Usine Nouvelle</i> n° 2719 – 03-02-2000 – Extraits |
| Annexes 3a et 3b | Présentation du salon BATIMAT |
| Annexe 4 | Entretien de Dominique B. avec Isabelle BONNIN |
| Annexes 5 | Manuel Qualité – Extraits - Source interne MINCO |
| Annexe 6 | L'offre de formation de QUALIFORM |
| Annexe 7 | Informations complémentaires relatives à l'organisation de la formation et à la visite du salon |
| Annexe 8. | Le stand modulaire |
| Annexe 9 | Conditions bancaires |
| Annexe 10 | Tableau de répartition du chiffre d'affaires par gamme de produits de 1992 à 2002 (en euros) |
| Annexe 11 | Extrait du plan comptable de l'entreprise |
| Annexe 12 | La gamme de produits Noéva Rénovation |

ANNEXE 1 : FICHE D'IDENTITE DE L'ENTREPRISE

MINCO BOIS

RCS Nantes B 381 121 383

Siret 38112138300016

Activité

Fabrication de charpentes et de menuiseries
APE 203Z

Siège social

Za du Haut Coin
44140 Aigrefeuille-sur-Maine

Numéris : 02 40 33 56 56

Production : 02 40 06 63 31 (télécopie)

Service achat : 02 40 03 81 31 (télécopie)

Service commercial : 02 40 06 68 12 (télécopie)

Forme juridique

Société à Responsabilité limitée

Capital social

150 452 €

Nationalité

France

Immatriculation

11-03-1991

Date de création

18-01-1991

Dirigeant

Monsieur Thierry DESMES

Produits

- ◆ **Portes et fenêtres**
Menuiseries Noéva
Menuiseries Rénovation
- ◆ **SBA (Structures Bois Aluminium)**
Verrières
Vérandas
Murs vitrés

Clients

Promoteurs, Architectes, Professionnels

Références

École Supérieure du Bois, France-Construction,
Helvim-France, Immobilière 3F, Pitance-
Constructeur, Région Ile-de-France, Bouygues,
Ric-Promotion, Smci, Solypro, etc...

Effectif société

92 personnes



ANNEXE 2

7/16

PAYS DE LA LOIRE

Les industriels de la menuiserie s'éclatent

Secteur traditionnel de l'économie des pays de Loire, la menuiserie industrielle bénéficie de la santé éclatante du bâtiment. La plupart des industriels régionaux augmentent leurs capacités de production. Segmenté, le marché permet aux PME de cohabiter avec les majors du secteur.

La bonne conjoncture dans le bâtiment donne un coup de fouet aux fabricants de portes, fenêtres et volets. Déjà, depuis le début de la décennie, ce secteur traditionnel de l'économie des Pays de la Loire, né de la transformation du bois, affichait une santé très enviable grâce à la montée en puissance du PVC et de l'aluminium. La plupart des PME du secteur se sont converties à ces nouveaux matériaux, et leurs capacités industrielles, pourtant renforcées ces deux dernières années, se montrent déjà insuffisantes. De nombreux plans d'investissement complémentaires sont donc annoncés dans la filière. (...)

« En France, la durée de vie des fenêtres est d'environ soixante-dix ans. En Allemagne, elles sont remplacées tous les quinze ou vingt ans. Les Français s'acheminent vers ce type de comportement, d'autant que les produits deviennent de plus en plus performants, notamment en termes d'isolation », indique Joël Mercier, directeur financier de la société FPEE. L'entreprise, qui devrait approcher les 3,7 millions d'euros (240 millions de francs) de chiffre d'affaires sur l'exercice 1999-2000, a réalisé plusieurs investissements de capacité réussis. Elle va prochainement engager près de 1,5 million d'euros (10 millions de francs) supplémentaires dans de nouvelles machines destinées à porter ses capacités de 450 à 800 fenêtres par jour. Le marché semble suffisamment porteur et segmenté pour permettre à toutes les PME du secteur de s'épanouir. (...)

Une activité historique convoitée

Grâce à Nantes-Cheviré et à La Rochelle, deux grands ports importateurs de grumes, la région des Pays de Loire s'est bâtie une filière dans la transformation du bois dont la majorité des acteurs ont étendu leur activité traditionnelle aux menuiseries PVC et aluminium. Un savoir-faire régional qui aigüise l'appétit des majors du secteur qui se déploient sur le terrain. Lapeyre compte sur deux filiales vendéennes : Cougnaud SA, à Aizenay, spécialiste des menuiseries industrielles personnalisées en PVC, et Ouest Production, à La Chaize-Giraud, qui s'apprête à augmenter de 800 mètres carrés les capacités de production de son site de fermetures en bois et en PVC. Sans oublier l'alsacien Tryba, qui a repris le mayennais Forbo 2MA.

Source : *L'Usine Nouvelle* N° 2719 – 03-02-2000
Emmanuel Guimard

Annexe 3a : Présentation du salon BATIMAT

BATIMAT 2003 : Construire, innover, créer des liens

Leader mondial des salons de la construction, BATIMAT est devenu, depuis sa création en 1959, le carrefour majeur de l'innovation et du progrès technique. A la fois vitrine du Bâtiment et véritable laboratoire d'idées, BATIMAT concilie les intérêts professionnels des exposants et ceux des visiteurs dans le cadre d'une évolution permanente vers plus d'efficacité, de qualité et de performance.

La prochaine édition du salon, organisée par Reed Expositions France, qui se tiendra à Paris expo - Porte de Versailles en novembre 2003, ne faillira pas à la règle et se positionnera en outre résolument dans le troisième millénaire.

De l'aménagement urbain à la maison individuelle, de l'immeuble de bureaux au hangar agricole, des équipements d'assainissement aux usines, il n'est pas un secteur de l'industrie du bâtiment qui lui échappe. C'est dire l'importance de BATIMAT, salon qui consacre le bâtiment et qui lui est consacré.

Pour son 40ème anniversaire en 1999, BATIMAT avait enregistré 502 000 visiteurs en 6 jours, dont 18% d'étrangers venus de 128 pays (46,5% de la Communauté européenne). Une fréquentation qui témoigne du rayonnement international du salon, solidement établi grâce aux efforts déployés en ce sens (conférences de presse dans le monde entier, plan média international ...). Ce carrefour mondial offre une opportunité exceptionnelle pour les entreprises françaises de gagner des marchés à l'export, mais également de découvrir des innovations développées hors de nos frontières (45% de sociétés étrangères pour 42 pays représentés parmi les exposants). Un double enjeu de taille à l'heure de la mondialisation.

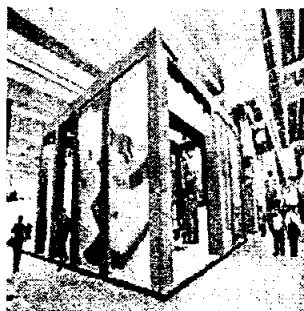
Considéré par 88,6% des visiteurs et 90% des exposants comme l'événement majeur de la profession, BATIMAT s'est fixé une nouvelle fois des objectifs ambitieux pour l'édition 2003. Pour cette prochaine édition, 98 500 m² nets d'exposition sont déjà vendus soit plus de 75% de l'espace ouvert aux industriels, tandis qu'un plan de communication intensif se met en place, à travers notamment 3,5 millions de messages de « marketing direct » adressés à des visiteurs très ciblés.

Source : *Extraits du communiqué du salon*

ANNEXE 3b : Documents extraits du site internet BATIMAT

Les chiffres clés

EXPOSANTS
3.400 marques
2.500 exposants
42 pays
132.000 m² nets
d'exposition
240.000 m² bruts
d'exposition



- 88% Taux de satisfaction des exposants
- 90% Intention de réinscription
- 90% des exposants considèrent BATIMAT comme l'événement majeur de la profession

Animations

Le Village et les Parcours Internet

Quels changements profonds Internet et les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) vont-ils entraîner dans le monde de la construction ?

Ateliers, forums de discussion, démonstrations sont organisés pour répondre à cette question et mettre en valeur, au sein du Village Internet comme dans l'ensemble du salon, les réalisations les plus remarquables
Et aussi...

Le Village de la Pierre

Traditions et innovations technologiques.

L'utilisation de la pierre en architecture : quelles sont les dernières innovations technologiques ?

Les Mini-Conférences du Forum Qualité Construction

S'informer pour mieux construire.

Experts techniques et industriels se succèdent à cette tribune durant les 6 jours du salon organisée en partenariat avec l'AQC (l'Agence Qualité Construction).

Annexe 4 : Entretien de Dominique B. avec la Responsable Qualité

Madame Isabelle BONNIN (I.B.) : Notre prochain audit de suivi Qualité aura lieu en novembre ce qui nous laisse peu de temps pour compléter le manuel Qualité. Votre aide est donc la bienvenue.

Dominique B. (D.B.) : MINCO est certifiée ISO 9002. C'est bien cela ? J'avoue que ce domaine ne m'est pas familier.

I.B. : La certification ISO 9002, que nous avons obtenue en 1996, concerne le respect des procédures visant à garantir la qualité du produit fini et la maîtrise de l'outil et du processus de production. Mais nous travaillons d'ores et déjà à préparer la transition vers la nouvelle norme ISO 9001 version 2000.

D.B. : Les normes sont modifiées ?

I.B. : Oui. C'est pourquoi le prochain audit a une importance toute particulière. Pour prendre en compte l'évolution des besoins des entreprises, la norme ISO 9000 version 1994 a été révisée et une nouvelle version de cette norme est parue le 15 décembre 2000. La révision porte notamment sur la fusion des normes ISO 9001, 9002 et 9003 (version 94) en une seule norme ISO 9001 version 2000.

D.B. : Qu'est-ce que cela change pour nous ?

I.B. : ISO 9001 version 2000 est un Système de Management de la Qualité qui répond à deux grandes exigences : - démontrer l'aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux souhaits du client et aux réglementations en vigueur ; - chercher à accroître la satisfaction des clients par l'application efficace du système, et en particulier, mettre en œuvre un processus d'amélioration continue de la qualité. Cette approche intègre l'ensemble des processus et non plus seulement ceux relatifs à la réalisation du produit. Pour les entreprises déjà certifiées comme MINCO il reste peu de temps pour le passage à une certification ISO 9001 version 2000. En accord avec notre organisme certificateur, nous allons procéder dans les semaines à venir à une succession d'audits de transition à la version 2000 et cela à compter de l'audit de novembre. Cette période transitoire nous permettra d'évaluer notre situation par rapport aux nouvelles exigences de la norme.

D.B. : Et dans l'immédiat ?

I.B. : Nous poursuivons notre travail sur le Manuel Qualité et les Revues de Contrat qui constituent un outil important pour la maîtrise des processus.

D.B. : Pouvez-vous me préciser ce que sont le Manuel Qualité et la « Revue de Contrat » ?

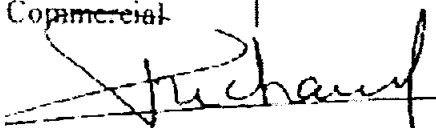
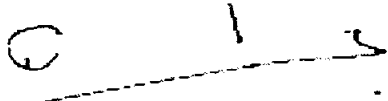

I.B. : Vous savez, la norme, c'est écrire ce que l'on fait ; faire ce que l'on a écrit et le prouver en exerçant des contrôles. Le Manuel Qualité rend compte de l'ensemble des procédures de travail de l'entreprise. La « Revue de Contrat » décrit la procédure de la gestion des commandes clients depuis le devis jusqu'à la mise en fabrication. C'est le Bureau Commercial qui gère, avec l'équipe des représentants, l'ensemble de ce processus.

D.I. : Bien, merci pour ces informations. Je me mets au travail immédiatement.

Annexe 5 : Manuel Qualité – Extraits – Source interne MINCO

MINCO BOIS	PROCEDURE	REF : C-3-1/g
	REVUE DE CONTRAT	Page : 1/2

Service émetteur : Bureau Commercial	Établi le : 31/05/96 Par : Resp. commercial	Modifié (1) le : 07/06/99 Par : Resp. commercial
---	--	---

VALIDATION	APPROBATION
RESPONSABLE(S) SERVICE(S)	DIRECTION
Commercial 	
	RESPONSABLE QUALITE
	

DIFFUSION :

Suivant la liste de diffusion des procédures : référence Q 5-1-01

DOCUMENTS DE REFERENCE :

Pour tout document d'enregistrement ou de fiche d'instruction concernant cette procédure, se référer aux listes récapitulatives Q5-1-13 et Q16-1-01.

OBJET :

Les directives de la présente visent à assurer que les contrats sont examinés afin de vérifier que :

- ✓ Les spécifications du contrat sont complètes et précises
- ✓ L'offre permet de répondre aux exigences de la demande
- ✓ La production a la capacité de répondre aux éléments du contrat.

CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique aux commandes traitées par le BUREAU COMMERCIAL et le service SBA*, depuis la réception des commandes jusqu'à la validation par la préparation.

SOMMAIRE

1. Phase devis
2. Mise au point des commandes, enregistrement et vérification des commandes
3. Modification des commandes
4. Prestations associées du service SBA

DOCUMENTS DE REFERENCE

Cahier technique
Tarif MINCO

*Structures Bois Aluminium

MINCO	PROCEDURE	REF : C-3-1/g
	REVUE DE CONTRAT	Page : 2/2

1. PHASE DEVIS

- ✓ L'expression des besoins clients se fait soit auprès des représentants de l'entreprise MINCO, soit auprès des techniciens du bureau commercial (BC) à partir de plans, ou de descriptifs ou en mentionnant les principales caractéristiques des menuiseries souhaitées etc. Parfois, certains de nos clients fidèles, ayant à leur disposition un tarif MINCO ainsi qu'un cahier technique, commandent directement sur papier à entête adressé au BC.
- ✓ Dans tous les cas de figure, le service commercial traduit ces données sur la **fiche devis** et complète les informations manquantes en questionnant les clients. La fiche devis prend en compte tous les éléments potentiels d'une commande et permet la préparation d'une **offre de prix**.
- ✓ Les **offres de prix** sont réalisées par les représentants grâce au tarif. Mais pour les **demandes des clients d'un secteur non couvert** par un représentant, ce sont les techniciens qui sont chargés de la préparation de l'offre de prix.
- ✓ A l'issue de cette première phase, la fiche devis est adressée aux clients pour acceptation. Le double reste classé en attente six mois pour le cas où le client ne donnerait pas une suite immédiate. A réception de la fiche devis en retour, si le client a accepté notre offre telle quelle, le BC effectue la **mise au point de la commande**. En cas de changements demandés par le client, la fiche devis est modifiée pour répondre à ses besoins et renvoyée pour acceptation.

2. MISE AU POINT DES COMMANDES

- ✓ A réception du devis accepté, le BC effectue la **mise au point de la commande** sur le plan technique, et réalise les plans nécessaires à la préparation pour mise en fabrication.
- ✓ Pour le SBA, un **dossier de plans** précisant l'ouvrage est adressé à réception du devis accepté : la **confirmation de commande** sera établie à réception des plans acceptés par le client.
- ✓ Les commandes sont **saïes par le secrétariat commercial** à l'aide du logiciel de confirmation : toutes les rubriques doivent être renseignées. Elles sont ensuite **contrôlées** par un technicien du BC (initiales apposées sur la commande).
- ✓ Après vérification, l'enregistrement donne lieu à l'édition de divers documents :
 - Une **confirmation de commande** à l'attention du client
 - Une **commande fournisseur** destinée à la production (avec de plus pour le SBA un dossier de plans précisant l'ouvrage)
 - Un **bon de livraison** pour le service **TRANSPORT**.
- ✓ Le BC adresse au client la **confirmation de commande** qui fixe tous les détails techniques de la fabrication. Le document comporte une mention stipulant « sans réponse de votre part sous 72 heures, nous vous considérerons en tout point d'accord ». Le **délaï confirmé** au client est le délai usuel de l'entreprise sauf avis contraire du responsable préparation ; cet avis est fonction de la charge et de la spécificité des produits.
- ✓ La commande fournisseur et le bon de livraison sont adressés aux services intéressés le quatrième jour ouvrable après l'envoi de la confirmation de commande au client sauf si le client se manifeste dans le délai.

3. MODIFICATION DES COMMANDES

- ✓ Toutes modifications qu'elles soient techniques ou tarifaires font l'objet d'un nouvel enregistrement et d'une nouvelle confirmation de commande après une nouvelle mise au point technique.

4. PRESTATIONS ASSOCIEES SBA

- ✓ **Nature** : La complexité du produit SBA implique dans certains cas de dépêcher un technicien MINCO sur le chantier pour effectuer une prise de cotes et/ou une assistance pose.
- ✓ **Déclenchement** : Ces prestations sont demandées par le BC soit avant la confirmation de commande pour une prise de cotes, au moment de la confirmation de commande pour une assistance de pose. Cette demande doit être renseignée par le BC sur la fiche « Prestations associées SBA ». Le responsable SBA est alors chargé d'envoyer sur le chantier un technicien habilité pour effectuer la prestation.
- ✓ **Prise en compte des prestations associées** : Une fois la prestation réalisée, le responsable SBA complète la fiche « Prestations associées SBA » pour enregistrer la prestation et estimer son coût. Au niveau du BC, la prestation apparaît comme une ligne de commande sur la confirmation de commande (qu'elle soit vendue ou non au client, son prix de production doit apparaître).

MODULES DE FORMATION PROPOSES

<p>« Nouvelle norme ISO 9001 version 2000 »</p> <ul style="list-style-type: none"> Découvrir et maîtriser l'ensemble des exigences de la norme ISO 9001 version 2000 ; Savoir mettre en œuvre les exigences : attentes clients, processus, efficacité des processus, amélioration continue ; S'approprier les concepts du management de la qualité utilisés dans l'ISO 9001 version 2000 ; Savoir mettre en place un système de management de la qualité conforme à l'ISO 9001 version 2000 en vue de la certification selon cette nouvelle norme. 	<p>« ISO 9001 : évolution 2000 »</p> <ul style="list-style-type: none"> Découvrir et maîtriser les exigences nouvelles de la norme ISO 9001 version 2000 ; Savoir mettre en œuvre les exigences : attentes clients, processus, efficacité des processus, amélioration continue ; Savoir mettre à niveau le système de management de la qualité, en vue de la certification selon la nouvelle norme. 	<p>« Auditeurs internes ISO 9001 version 2000 »</p> <ul style="list-style-type: none"> Acquérir la méthode et les outils pour préparer et conduire un audit interne ; Acquérir le savoir-être en position d'auditeur : écoute active, objectivité ; Pouvoir mener les réunions d'ouverture et de clôture ; Savoir rédiger le rapport d'audit ; Identifier les impacts de l'ISO 9001 version 2000 sur l'audit interne.
<ul style="list-style-type: none"> Deux jours Personnes concernées : Directeurs qualité, responsables qualité, animateurs qualité, auditeurs internes Nombre de participants : dix personnes maximum 	<p>Durée et public concerné</p> <ul style="list-style-type: none"> Deux jours Personnes concernées : personnel de direction et d'encadrement ayant déjà mis en place un système de qualité ISO. Nombre de participants : dix personnes maximum 	<ul style="list-style-type: none"> Deux jours Personnes concernées : Auditeurs qualité internes Pré-requis : connaître la norme ISO 9001 version 94 ou 2000 Nombre de participants : dix personnes maximum
<p>Les concepts de base du management de la qualité</p> <p>Les enjeux, les coûts de non-qualité, l'amélioration permanente, le système documentaire, la mise en place du système qualité</p> <p>Les nouvelles normes ISO 9000 version 2000</p> <p>Les objectifs de la révision, les orientations, l'approche processus, les 8 principes de management, la simplification des normes.</p> <p>La norme ISO 9001 version 2000</p> <p>Étude détaillée des exigences de la norme (secteur d'activité des participants)</p> <p>Attentes clients, processus, efficacité, amélioration continue</p> <p>Collecte des attentes clients, collecte interne, carte des processus et des interfaces, mesure de l'efficacité des processus, mise en place de l'amélioration continue.</p> <p>Plan de mise en place</p> <p>Bâtir le plan d'actions : identifier les activités à mener, les acteurs, les procédures à rédiger ou faire évoluer, les outils, la formation, le suivi, l'audit interne.</p>	<p>Les nouvelles normes ISO 9000 version 2000</p> <p>Les objectifs de la révision, les orientations, l'approche processus, les huit principes de management, la simplification des normes.</p> <p>La norme ISO 9001 version 2000</p> <p>Étude détaillée des exigences nouvelles ou modifiées de la norme</p> <p>Interprétation des exigences pour les secteurs d'activité des participants</p> <p>Attentes clients, processus, efficacité, amélioration continue</p> <p>Collecte des attentes clients, collecte interne, carte des processus et des interfaces, mesure de l'efficacité des processus, mise en place de l'amélioration continue.</p> <p>Plan de mise en place</p> <p>Bâtir le plan d'actions : identifier les activités à mener, les acteurs, les procédures à rédiger ou faire évoluer, les outils, la formation, le suivi, l'audit interne.</p>	<p>Méthodologie de l'audit</p> <p>Objectifs, étapes, rôles et responsabilités</p> <p>Préparation de l'audit</p> <p>Étude documentaire, matrice services-exigences ISO, élaboration du plan d'audit, utilisation des formulaires proposés.</p> <p>Réunion d'ouverture</p> <p>Objectifs, animation de cette réunion</p> <p>Audit terrain</p> <p>Conduite des entretiens, observations d'audit, recueil des preuves; utilisation du formulaire proposé; maîtrise du temps</p> <p>Comportement de l'auditeur</p> <p>Techniques de questionnement, écoute active (reformulation...); prise de notes, déontologie</p> <p>Réunion de clôture</p> <p>Restitution des constats, obtention de l'accord des audités</p> <p>Rapport d'audit</p> <p>Rédaction du rapport d'audit : précision et objectivité.</p>
<p>Sessions : 8 – 9 octobre ou 12 – 13 novembre</p> <p>Tarif : 823 euros par session (1)</p> <p>Lieu : Paris (2)</p>	<p>Dates, horaires, tarifs et lieu</p> <p>Sessions : 8 – 9 octobre ou 12 – 13 novembre</p> <p>Tarif : 426 euros par session (1) indépendant du nombre de participants</p> <p>Lieu : Paris (2)</p>	<p>Sessions : 8 – 9 octobre ou 12 – 13 novembre</p> <p>Tarif : 823 euros par session (1)</p> <p>Lieu : Paris (2)</p>

(1) Les frais de restauration (déjeuner) du formateur sont à la charge du client.

(2) La location de la salle de conférence est à la charge du client.

Annexe 7 : Informations complémentaires relatives à l'organisation de la formation et à la visite du salon

PROGRAMME

1^{er} jour : Formation
de 10h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00

2^{ème} jour : Formation
de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

3^{ème} jour : Salon BATIMAT
de 9h00 à 16h00
Déjeuner sur place
14h45 : Mini-conférence forum qualité
construction

> CONSTRUIRE
> INNOVER
> CRÉER DES LIENS

BATIMAT[®]
SALON INTERNATIONAL
DE LA CONSTRUCTION 2003

5-15 novembre 2003

PARIS EXPO
PORTE DE
VERSAILLES
PARIS - FRANCE

Éléments de coût

Salon BATIMAT

Tarif entrée visiteur : 16,77 euros

Hébergement :

HOTEL SATURNE- Porte de Versailles

- Tarifs des chambres/nuitée : 67,83 euros + petit déjeuner 6,25 euros
- Remise sur le prix de la nuitée de 10 % pour toute réservation de plus de 6 personnes
- L'ensemble du personnel arrivera le matin de la formation sauf Madame BONNIN, arrivée la veille au soir.

Transport et transferts :

Tarifs SNCF 2^{ème} classe

Aller : départ 7h15 Nantes ; arrivée 9h17 Paris Montparnasse ; retour : départ 17h00 Paris Montparnasse ; retour 19h01 Nantes
Prix du billet : 56,4 € (aller simple)

Transferts RATP : Paris Montparnasse – Porte de Versailles et retour ; prix du ticket : 1,22 €. (aller simple)

Location des salles de conférence et de restauration (midi) :

Situation des salles de conférence et de restauration à l'hôtel Saturne – Porte de Versailles

Tarifs :

53,36 € (matériel compris)/heure pour la salle de conférence

42,68 € (vaisselle, entretien compris)/heure pour la salle de restauration

Restauration :

Pour le repas du midi des journées de formation, deux traiteurs ont été consultés. Choisir le plus avantageux.

1- LES SAVEURS DU TERROIR : prix dégressif par tranche en fonction du nombre total de repas :

- De 1 à 10 repas : 20,2 €
- De 11 à 20 repas : 19,3 €
- De 21 à 30 repas : 18,2 €
- Forfait boissons : 2,86 € par repas et par personne

2- LES TOQUES DE VERSAILLES : Menu à 20,6 € par repas (boissons comprises)

Sur le salon BATIMAT, cafétéria du centre PARIS EXPO : 8,38 € par personne.

Pour les repas du soir, MINCO rembourse forfaitairement 13,72 € à chaque personne.

Salaires :

Charges sociales : 45 %. Salaires payés sur 13 mois

Salaires des personnels de direction : 3 650,94 €/mois

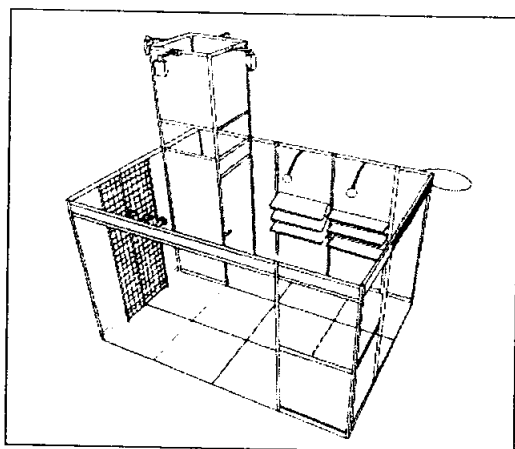
Salaires des personnels d'encadrement : 3 026,11 €/mois

Salaires de Monsieur DESMES : 4 953,94 €/mois

Nombre moyen de jours de travail par mois : 20 jours

NB : Les heures réalisées au-delà de l'horaire habituel de travail seront récupérées sous forme de repos compensateur.

OFFRE DE LA SOCIÉTÉ MODUL'ESPACE



REF : SM 251XSSZ

Prix au m² : 1 829,39 euros H.T.

Descriptif : tour enseigne 100*100*100 ;
 moquette, rail 3 spots, spot halogène, cloison
 grillagée, cloison pleine 50*240 ; cloison
 pleine 100*240 ; porte pleine 2 clés ;
 projecteur à spot ; étagère droite ; étagère
 inclinée ; cloison vitrée 100*240 ; bandeau
 aile d'avion ; prolongateur 3 prises ; bandeau
 double.

Annexe 9 : Conditions bancaires

PROPOSITIONS	BANQUE	ORGANISME DE CREDIT
TAUX ANNUEL	5,25 %	4,80 %
REMBOURSEMENT	48 versements mensuels	60 mensualités
1 ^{ER} VERSEMENT	1 mois après le déblocage des fonds	1 mois après le déblocage des fonds

Rappel :

$$\text{Annuité constante} = C \times \frac{i}{1 - (1+i)^{-n}}$$

Avec c = capital emprunté

i = intérêt pour 1 € emprunté

Annexe 10 : Tableau de répartition du Chiffre d'affaires par gamme de produits de 1992 à 2002 (en milliers d'euros)

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Gamme Tonus	1 262	1 560	2 600	2 800	2 700	3 200	4 500	4 900	5 000	7 120	7 890
Gamme Noéva Rénovation	523	1 500	1 400	1 200	1 500	1 600	1 540	1 700	1 720	1 800	1 870
Gamme Verrières	982	856	1 005	1 250	1 560	1 490	1 430	1 370	1 330	1 210	1 060
Gamme Murs vitrés	0	0	0	0	0	0	580	1 900	2 600	3 000	3 760
Gamme Vérandas	472	480	560	1 250	1 250	1 350	1 378	2 015	2 150	2 056	1 998

Annexe 11 : Extrait du plan comptable de l'entreprise

14/16

N° du compte	Nom du compte
101	Capital
161	Emprunt obligataire convertible
164	Emprunt auprès des établissements de crédit
1681	Autres emprunts
16884	Intérêts courus sur emprunts auprès des établissements de crédit
2181	Installations générales, agencements, aménagements divers
404	Fournisseurs d'immobilisations
438	Organismes sociaux – Charges à payer et produits à recevoir
448	État – Charges à payer et produits à recevoir
44562	TVA sur immobilisations
44566	TVA sur autres biens et services
44571	TVA collectée
4686	Charges à payer
4487	Produits à recevoir
486	Charges constatées d'avance
487	Produits constatés d'avance
512	Banque
530	Caisse
627	Services bancaires
6611	Intérêts des emprunts et dettes
7624	Revenus des prêts

Noéva R

Des solutions pour vos rêves de lumière

Simples, pratiques et créatives

LES MENUISERIES ÉLÉMENTS D'ARCHITECTURE

Dans votre projet, les menuiseries extérieures représentent entre 25 et 75 % de la superficie de vos façades.

MINCO est le partenaire idéal pour vous conseiller dans de choix et vous offrir une large gamme de produits et de techniques d'ouvertures.



DES MENUISERIES PERSONNALISÉES POUR CHAQUE RÉGION

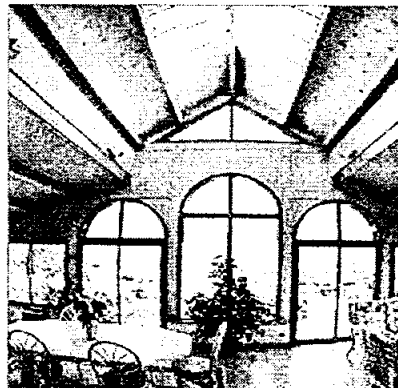
Votre maison a du caractère. MINCO respecte ce choix et vous propose des formes et des dimensions compatibles avec tous les styles d'architecture.

Les menuiseries MINCO composées de matériaux nobles s'intègrent naturellement à votre habitat.

DES MENUISERIES POUR VOTRE CONFORT ET VOTRE SÉCURITÉ

Votre intérieur est préservé.

MINCO crée pour votre bien-être des menuiseries aux qualités thermiques et phoniques élevées. Les ferrages sélectionnés avec rigueur pour leur fiabilité et leur précision assurent dans le temps une souplesse de manœuvre illimitée. Véritables barrières contre le froid, les menuiseries MINCO sont conçues avec le savoir-faire des techniques reconnues en Europe.



MINCO développe une politique permanente de recherche et de création de nouveaux produits.

Dernière née de la société, la menuiserie mixte bois-aluminium Noéva vient étoffer l'offre MINCO, avec un galbe spécialement conçu pour les amateurs d'harmonie et de douceur.

Dans le dessin des profilés, les proportions entre les ouvrants et les dormants, les proportions entre les parties planes et les parties galbées ont été calculées suivant les principes du nombre d'or : 1,618. Ce nombre a été utilisé par Léonard de Vinci dans ses réalisations et correspond à la divine proportion.

Ainsi le profil de la menuiserie Noéva a été calculé selon cette règle d'or : 1/3 de partie plane pour 2/3 de partie courbe.

L'alliance du bois et de l'aluminium, c'est le bon sens de la fenêtre. Les menuiseries Noéva différencient très nettement l'extérieur de l'intérieur par le changement des matériaux et des couleurs.

- à l'extérieur, le concept de protection, de sécurité est très bien assuré par les profilés aluminium de couleur ;
- à l'intérieur, les parties en chêne, hêtre ou pin, affranchies des notions de structure, de support, d'ossature, glissent vers le concept du meuble.

Visuellement, le veinage du bois est sublimé, la lumière et l'ombre glissent sur les formes sans contraste dur.

Tactilement, le contact de la main nécessaire pour manœuvrer les ouvrants devient plus agréable, plus plaisant.

Que votre maison soit de conception traditionnelle ou résolument contemporaine, le Mixte Bois-Alu MINCO vous apporte une réponse simple et originale, adaptée à votre budget et à vos aspirations.

Noéva R

Rénovation

La rénovation selon MINCO, c'est beau, efficace et économique !
Notre procédé assure une dépose et une repose de vos portes et fenêtres sans dégradations.

BEAU Harmonieux et solide pour tous types de portes et fenêtres, le bois à l'intérieur de votre maison Pin, Chêne ou Hêtre, (finition lasure incolore ou prépeinte blanche, teintée merisier pour le hêtre) vous apporte calme, douceur, chaleur.

Les profils aluminium laqués à l'extérieur sont fins et nécessitent peu d'entretien.

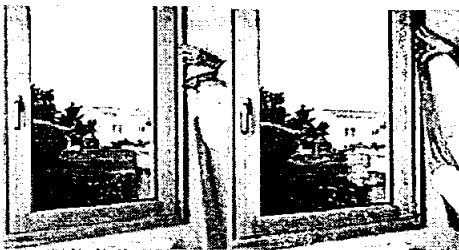
22 couleurs de base au choix, une option possible pour tout autre couleur.

Les poignées titane ou laiton habillent avantageusement les ouvertures.



ÉCONOMIQUE :

La mise en œuvre est simple et rapide sans dégradation, facilitée par des accessoires de pose adaptés (fixation en façade, habillage intérieur à clipser, joint de calfeutrement thermo-plastique ou habillage aluminium à l'extérieur).



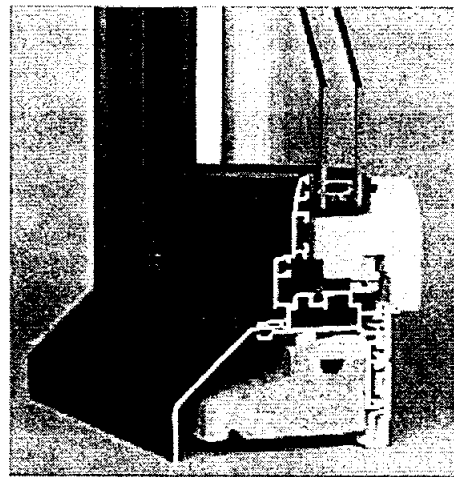
EFFICACE :

Une isolation thermique équilibrée par le bois et vitrage supprime les phénomènes de condensation et diminue les frais de chauffage.

Une acoustique renforcée jusqu'à 38 décibels d'affaiblissement acoustique suivant le vitrage) et double joint pour plus de silence.

Une sécurité accrue grâce à la mise en place de vitrage feuilleté (option).

Un faible encombrement au bénéficie de la lumière du grand jour.



coupe transversale sur appui existant

Bois Chêne, Pin, Hêtre finition incolore ou pré-peinte blanche, teintée merisier sur le hêtre.

Aluminium 22 couleurs de base au choix. Option toutes autres couleurs de la gamme RAL.
Protection renforcée gamme marine.

Quincaillerie Ferrage frappe et oscillo-battant par palier permet un réglage tri-directionnel ; il est recouvert de caches décoratifs s'harmonisant avec la poignée. La condamnation se fait par crémone à rouleau équipée de 2 à 5 points d'ancrage.

Vitrage Le vitrage double faible émissivité renforcée.
Le vitrage double de 24 mm minimum (4.16.4), jusqu'à 32 mm, obtient un coefficient KJN de 1,45 avec une bonne fermeture.