

SESSION 2011

CAPET
CONCOURS INTERNE
ET CAER

Section : ÉCONOMIE ET GESTION
Option : COMMUNICATION, ORGANISATION ET GESTION DES
RESSOURCES HUMAINES

ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Durée : 5 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

ATTENTION

Le sujet est constitué de trois dossiers indépendants.

Les candidats sont invités à présenter leurs propositions de réponses à chaque dossier sur des copies distinctes bien identifiées.

Documents remis au candidat :

Le sujet comporte 17 pages dont celle-ci.

Il vous est demandé de vérifier, dès sa mise à votre disposition, que le sujet est complet.

Contexte

Exigence Distinction Excellence

Spécialiste français de la fabrication de fours mixtes depuis 1946, fleuron de l'industrie de la grande cuisine, dernier constructeur indépendant de fours professionnels en France, l'entreprise BOURGEOIS a plus de soixante années de savoir-faire et d'expérience dans le domaine de la cuisson, des équipements de grandes cuisines et des collectivités. Elle est située entre les rives du Lac d'Annecy et le Mont-Blanc, au sein du pays de Faverges en Haute-Savoie.

Des toutes premières cuisinières émaillées dans les années 50 jusqu'à sa nouvelle gamme de fours «*Zénith*», BOURGEOIS n'a eu de cesse de se réinventer.

Cette passion d'innover se traduit aujourd'hui par la mise en œuvre d'une démarche globale «d'éco-conception» unique dans la profession avec un important effort de recherche-développement axé sur les économies d'énergies. Cette politique se concrétise par de nouvelles générations de produits, plus économiques, plus sûrs, plus respectueux des personnes et de l'environnement.

BOURGEOIS est depuis 1982 une société anonyme coopérative au capital de 1 188 119 €. Celui-ci est détenu à 70 % par les salariés, les 30 % restants par l'IDES (Institut de Développement de l'Économie Sociale), la SOCODEN (Société Coopérative de Développement) et par COGAC (filiale de Gaz de France).

Début 2009, malgré des résultats financiers positifs en 2008, la direction de BOURGEOIS a anticipé une baisse de son carnet de commandes en raison de la crise qui touche la restauration depuis le deuxième semestre 2008. Elle a décidé de se placer sous la protection du tribunal de commerce d'Annecy afin de se restructurer. Après la période d'observation de six mois, le plan de relance a été présenté au tribunal qui l'a validé en février 2010.

Son chiffre d'affaires 2009 a atteint 8,9 M€, dont 50 % à l'export, contre 11,8 M€ en 2008.

Son résultat d'exploitation 2009 est positif à hauteur de plus de 145 K€, mais encore faible (marge de 1,6 %). Il devrait toutefois doubler en 2010.

Effectif 2010 : 64 salariés.

La superficie des bâtiments de la société BOURGEOIS représente plus de 8 000 m².

L'organisation et la structure de la société BOURGEOIS

Spécialiste du développement économique local et de la sphère coopérative, Guy Babolat a intégré la société en 2006. Les salariés lui ont fait confiance et l'ont nommé PDG de cette société coopérative ouvrière de production au cours de la même année.

Dans un contexte de difficultés économiques sérieuses, il a été choisi pour opérer les changements nécessaires à la pérennité de la société : mode de management, politique de recrutement, mode d'organisation de la production, gamme de produits conçus et fabriqués. Au cœur du projet, l'innovation constitue un levier de développement et un outil de management.

En 2010, 97 % des salariés sont actionnaires (62/64) et détiennent chacun l'équivalent de deux mois de salaires en actions. Monsieur Babolat rend compte dans les faits à des salariés, et non à des actionnaires «classiques». Cette situation lui permet d'être plus «à l'aise» avec les membres du Conseil d'Administration car il représente l'intérêt des salariés, selon les propos mêmes du PDG.

Monsieur Babolat est un manager au fort charisme et se qualifie d'un «style plutôt directif». Il souhaite instaurer des méthodes plus participatives pour que les ouvriers travaillent en étroite collaboration. Au bureau d'études, déjà, certains salariés se regroupent par projet quand le besoin s'en fait sentir.

La culture de l'entreprise est «ouvrière», basée sur le savoir-faire et la production. De fortes résistances existent encore en 2010, car les salariés ont l'habitude d'une organisation hiérarchisée et y restent attachés. Jusqu'en 2006, ils étaient majoritairement, voire exclusivement originaires du Pays de Faverges, et avaient intégré l'entreprise «de père en fils». Depuis son arrivée, Monsieur Babolat a élargi le périmètre de recrutement.

La stratégie de développement de la société BOURGEOIS

Le secteur de la fabrication des fours mixtes est très concurrentiel sur les marchés français et européen. Il s'avère difficile de gagner des parts de marché en Europe, d'autant que les revendeurs européens favorisent souvent les fabricants nationaux, contrairement à leurs homologues français. Les italiens et les allemands se fournissent sur leur marché domestique à hauteur de 80 %.

Les produits de l'entreprise BOURGEOIS sont commercialisés par l'intermédiaire de 150 revendeurs, eux-mêmes démarchés par les techniciens commerciaux, salariés de l'entreprise.

La clientèle est essentiellement composée de professionnels de la restauration en France et à l'étranger. S'y ajoutent des clients qualifiés de «grands comptes» : ceux de l'administration, collectivités territoriales, chaînes de restaurant, grandes entreprises.

L'entreprise se démarque aujourd'hui de ses concurrents par sa démarche globale environnementale qui concerne tous les domaines, de la conception à l'utilisation. Cette démarche éco-responsable est mise en avant auprès des revendeurs et des clients «grands comptes».

BOURGEOIS est la première entreprise labellisée par le Centre d'Études Techniques des Industries Mécaniques (CETIM) pour sa démarche d'éco-conception.

Son image repose sur trois éléments :

- l'écologie : l'éco-conception et l'Eco-Thermic System® permettent de réduire les consommations d'eau, d'électricité et de produits de lavage, ainsi que les émissions de vapeur. S'y ajoute le tri sélectif de l'ensemble des déchets de production sur le site même de l'entreprise ;
- la grande cuisine française : un projet de livre de recettes est à l'étude, avec la participation de grands chefs étoilés ;
- la technologie : fours nouvelle génération à commandes tactiles, avec port USB, connexion bluetooth, permettant la traçabilité...

L'entreprise prévoit d'atteindre 10 % des parts du marché français en 2011. L'objectif annoncé à moyen terme est de doubler ses parts de marché en France et de les consolider à l'export en développant sa présence en Asie. M Babolat envisage de proposer sur ce marché des fours adaptés à la demande locale sous une autre marque.

Votre mission :

Madame Vernet, assistante dans l'entreprise depuis 30 ans, est sur le point de partir à la retraite.

Elle sera prochainement remplacée. Monsieur Babolat saisit cette opportunité pour étudier et optimiser le fonctionnement de l'entreprise.

Il fait appel à votre expertise et à vos compétences pour traiter différents dossiers :

Dossier 1 : Gestion des risques

Dossier 2 : Évolution du système d'information

Dossier 3 : Management des ressources humaines

Dossier 1 : Gestion des risques

Monsieur Babolat veut attirer l'attention de ses collaborateurs sur l'importance que revêt pour toute entreprise la gestion des risques. Il décide de repenser la gestion des risques au sein de la société BOURGEOIS.

A cet effet, vous devez produire divers documents en vue de la prochaine réunion de Direction.

1. Le PDG vous demande de présenter de manière structurée les différents risques auxquels son entreprise peut se trouver confrontée, ainsi que les moyens de s'en prémunir.

La satisfaction des clients est un objectif prioritaire de l'entreprise. Le service commercial vous demande de l'informer sur les conséquences juridiques de la mise sur le marché de fours présentant des défauts. Monsieur Babolat souhaite connaître l'étendue de la responsabilité de son entreprise en matière de produits défectueux.

2. Analyser dans une note le fondement juridique de la responsabilité du producteur et ses conséquences.

Dossier 2 : Évolution du système d'information

La communication entre les salariés et avec les clients, revendeurs et fournisseurs se fait essentiellement par mél, fax ou téléphone.

Pour faciliter les échanges au quotidien, améliorer la communication entre les salariés et les revendeurs, l'équipe dirigeante a décidé de mettre en place un espace de travail collaboratif et de le promouvoir auprès des parties prenantes. Le(la) remplaçant(e) de Madame Vernet sera chargé(e) d'assurer la coordination de ce groupe de projet. Ce groupe sera composé du chef d'entreprise, d'un comptable, du directeur d'exploitation, du responsable logistique, d'un technicien commercial, du responsable export / grands comptes et du responsable approvisionnements.

1. Définir et caractériser le travail collaboratif assisté par ordinateur ; le situer dans le cadre du partage des connaissances avec ses avantages et ses contraintes.
2. Rédiger une note précisant, d'un point de vue juridique, les conditions d'utilisation et de contrôle des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise.
3. Déterminer le rôle de l'assistant(e) dans la coordination du groupe de projet dans sa dimension managériale.
4. Présenter les composantes de la communication globale pour promouvoir ce nouvel espace collaboratif ainsi que les outils de communication correspondants à mettre en œuvre.
5. Proposer et développer une action de communication dans le cadre de cette stratégie.

Dossier 3 : Management des ressources humaines

Guy Babolat, qui assume également les fonctions de directeur commercial, souhaite développer la clientèle «grands comptes», notamment auprès des chaînes de restaurants, en France et à l'étranger. Lors de la dernière réunion de direction, l'embauche d'un(e) assistant(e) commercial(e) a été retenue. Ce recrutement permettra de renforcer l'équipe commerciale à compter de septembre 2011, en prévision des objectifs.

Sa mission consistera à prospecter les clients, adresser de la documentation et amorcer les négociations. La finalisation des accords sera confiée au responsable «grands comptes», Monsieur Dominique S., qui sera son supérieur hiérarchique direct. Cet(te) assistant(e) collaborera en interne avec les technico-commerciaux du «pôle commercial et administration des ventes (ADV)», en fonction des besoins (activités de soutien essentiellement).

Par ailleurs, à ce jour, il n'existe aucune procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés. L'accueil se fait au coup par coup, en fonction des disponibilités et de la charge de travail des collaborateurs présents.

Vous participez au processus de recrutement.

1. Identifier les compétences, qualités et qualifications attendues pour ce futur collaborateur.
2. Proposer une source de recrutement et les supports de diffusion de l'offre d'emploi correspondante. Justifier les choix.
3. Élaborer une procédure d'accueil et d'intégration conforme à la culture d'entreprise de la société BOURGEOIS.

ANNEXE 1 : HISTORIQUE

Années 40 : Les premiers pas

La société est créée en 1946 par Maurice BOURGEOIS. Elle fabrique des appareils de chauffage.

Années 50 : L'affirmation d'une vocation

BOURGEOIS fabrique ses premiers appareils ménagers pour la cuisine, en particulier, des cuisinières à gaz et électriques.

Années 60 : L'esprit pionnier

BOURGEOIS étend sa gamme dans l'électroménager et réalise notamment le premier four encastrable. BOURGEOIS intègre le groupe FAR.

Années 70 : La reconnaissance et la notoriété

BOURGEOIS lance une ligne « Grande Cuisine », prend position sur le marché du matériel professionnel et réalise les premiers fours « Convex ».

Années 80 : La crise et la renaissance

BOURGEOIS est entraîné dans le dépôt de bilan du groupe FAR. La société est alors reprise par les salariés sous forme coopérative. Elle se recentre sur le marché professionnel de la restauration et sort les premiers fours mixtes.

Années 90 : La diversification et le développement

BOURGEOIS étend son activité à la fabrication de fours de remise en température et de systèmes de distribution de repas. BOURGEOIS se positionne également dans le domaine de la laverie avec un lave-batterie à granules et un tunnel de lavage pour chariots. Elle conçoit le four « Vision » ou « Pass Through » qui est le premier four à posséder 2 portes en vis à vis. Cette période est aussi marquée par la sortie de la gamme de fours mixtes "Universal Cooking".

Années 2000 : Le changement et le renouveau

En 2006, avec l'arrivée d'une nouvelle équipe de management, et l'organisation d'un bureau d'études renforcé, BOURGEOIS entreprend le renouvellement total de sa gamme produits marquée par une démarche moderne d'éco-conception. La gamme se renforce par la mise au point d'un nouveau four de remise en température, le TS3. Décennie qui permet de présenter à Equip'Hôtel la nouvelle génération de fours mixtes « Zénith ».

ANNEXE 2 : Démarche « Éco-conception »

Les trois dimensions du développement durable

Un extrait du projet d'entreprise BOURGEOIS 2008-2010 :

«Conformément à ses statuts, BOURGEOIS applique une règle de répartition des résultats qui privilégie la pérennité de la société et respecte un juste équilibre entre la rémunération du travail et du capital. Un tiers, au moins, est affecté aux réserves et aux provisions pour investissement. Un tiers, au moins, rémunère le travail via un accord de participation dérogatoire. La rémunération du capital ne peut excéder un tiers du résultat. Concernant la rémunération des dirigeants, la société BOURGEOIS applique les plafonnements prévus par la loi de 2001 sur les entreprises solidaires.

BOURGEOIS prend l'engagement, pour tous ses nouveaux produits de respecter une démarche d'éco-conception qui concerne à la fois les matériaux utilisés, leurs modes de fabrication et leur fonctionnement. Pour BOURGEOIS, cette démarche environnementale vient compléter sa démarche économique et sociale d'entreprise coopérative, l'inscrivant pleinement dans les trois dimensions, économique, sociale et environnementale du développement durable. »

En matière d'éco-conception, la démarche a concerné d'abord la construction des appareils par :

- le choix de matériaux moins polluants,
- la sélection de fournisseurs locaux impliqués dans une politique de protection de l'environnement,
- des procédés de fabrication à moindre impact sur l'environnement.

Sur la fabrication du nouveau four «Zénith», l'économie réalisée est de 71 kg/CO₂ par four soit un enjeu en rythme annuel de plus de 180 tonnes/CO₂, à volume de production équivalent.

Dans une deuxième étape elle a été attentive à l'utilisation des appareils responsables de 90% de l'émission d'équivalent CO₂, par :

- l'amélioration du rendement énergétique,
- la recherche systématique, la réduction des ponts thermiques et des pertes de chaleur,
- la performance de l'isolation,
- la gestion de l'eau et de la vapeur.

Grâce à cette démarche, le four «Zénith», offre 20 à 40 % de réduction des consommations d'énergie, consommations elles-mêmes mesurées en temps réel.

Pour calculer les consommations et permettre aux clients de procéder à des comparaisons objectives entre modèles ou entre marques, BOURGEOIS a décidé d'appliquer le protocole ENAK/SVGG.

Tous les rapports d'essais des fours de la gamme «Zénith» sont établis selon ce protocole.

Cette démarche est remplacée par l'augmentation du taux de recyclabilité en fin de vie et la mise en place d'une filière de recyclage conformément à la réglementation DEEE du 20 juillet 2005. Cette filière a été mise en place en coopération avec le SYNEG (Syndicat National de l'Équipement des Grandes Cuisines) et la société RESYSTEM-PRO (société qui assure l'organisation du dispositif de collecte, de tri et de retraitement des composants).

Pour la mise en œuvre de sa démarche d'éco-conception, BOURGEOIS a bénéficié de l'accompagnement technique du Centre Technique des Industries Mécaniques (CETIM) et du Centre Technique des Industries Aérauliques et Thermiques (CETIAT).

Le CETIM est le concepteur du processus d'éco-conception des produits de la mécanique dont les principes sont repris dans la norme PRNF E01-005.

Avec succès, plusieurs entreprises se sont positionnées dans cette démarche d'éco-conception. Parmi elles, BOURGEOIS a reçu la première attestation "Éco-conception CETIM" pour le four Zénith.

ANNEXE 3 : STRATEGIE DE COMMUNICATION



La gamme des produits aujourd'hui

La gamme compte aujourd'hui onze modèles de fours, dont le produit phare : le Zénith.

Courant 2010, cinq autres modèles gaz arrivent, ainsi qu'un nouveau four de remise en température, un chariot de distribution de repas et un four ménager «d'exception» destiné aux particuliers passionnés de la grande cuisine.

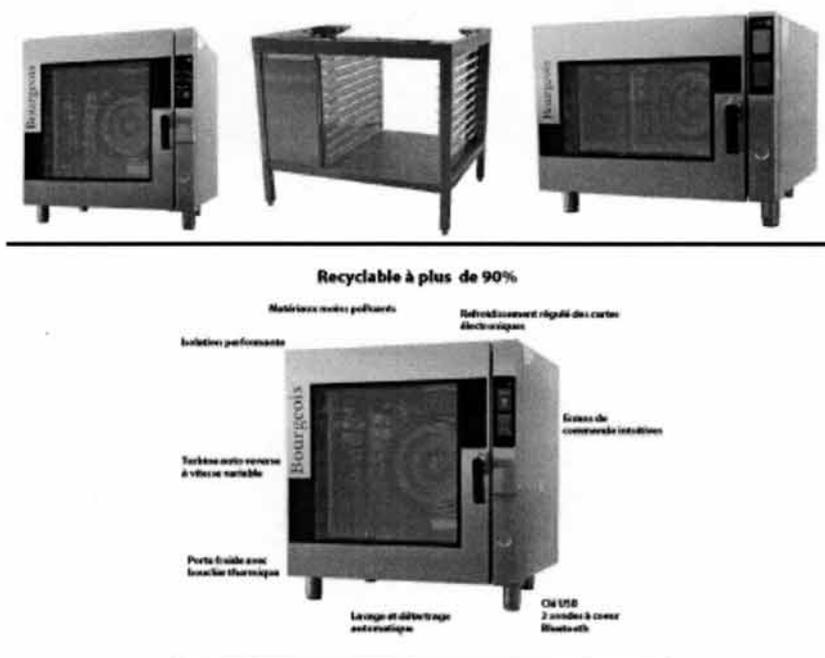
Une politique de forte visibilité

L'entreprise dispose d'un logo qui a peu évolué depuis sa conception. Il n'existe pas de charte graphique. Les couleurs utilisées rappellent le produit : gris et noir pour la référence au matériau (l'inox), et orange.

La réalisation des documents de communication internes ou externes : affiches, plaquettes, site Internet, DVD de montage à destination des installateurs, sont réalisés en interne ou sous-traités auprès d'une agence de communication.

L'entreprise BOURGEOIS a renforcé sa présence commerciale sur les salons régionaux (Agecotel, Egast), nationaux ou internationaux (Genève, Equip'Hôtel Paris, Shanghai).

Le constructeur a également initié des colloques sur le développement durable dans les matériels de cuisine professionnelle, son four Zénith étant un modèle du genre.



ANNEXE 4 : EXTRAIT DU DOSSIER DE PRESSE

UN VENT DE RENOUVEAU SOUFFLE SUR BOURGEOIS

C'est ce vendredi 23 avril 2010 que BOURGEOIS a organisé une rencontre placée sous le signe du renouveau et de l'innovation afin de saluer le travail réalisé par ses équipes mais aussi de présenter à ses clients et partenaires le nouveau visage de l'entreprise dont la nouvelle gamme de four Zénith.

Aujourd'hui BOURGEOIS s'est renouvelé et aborde l'avenir avec :

- une nouvelle équipe de management, un bureau d'études renforcé et une nouvelle organisation au sein d'une société coopérative détenue à 61 % par ses salariés,
- une démarche globale d'éco-conception unique dans la profession et par un effort constant de recherche-développement axé sur les économies d'énergies.

En présence de nombreux élus : le sénateur M. Pierre Hérisson, le député M. Lionel Tardy, le Conseil Général de la région représenté par M. Lemonde et le Conseil Général du Canton représenté par M. Pierre Losserand, ce fut l'occasion pour BOURGEOIS de montrer que BOURGEOIS change et est désormais une entreprise à l'écoute de ceux qui l'entourent, de ses clients et aussi de grands enjeux de la société par exemple en matière d'environnement et d'économies d'énergie comme en témoigne le nouveau four Zénith.

BOURGEOIS a des idées et a bien l'intention de les mettre en application.

Comme l'a rappelé M. BABOLAT, PDG de BOURGEOIS,

"BOURGEOIS est aujourd'hui le seul fabricant français de fours mixtes professionnels et avec ce nouveau four, a des ambitions sur le marché national mais aussi, bien sûr, à l'export. BOURGEOIS c'est aussi une entreprise fidèle. Fidèle à son territoire, fidèle à son histoire, à son inscription dans la tradition de la grande cuisine française".

L'entreprise a eu le privilège d'accueillir lors de cette manifestation Jacotte BRAZIER, héritière et grande dame d'un des plus grands noms de la cuisine française, qui a enrichi cette journée par ses témoignages et différentes anecdotes. Ce fut l'occasion pour la société BOURGEOIS de devenir membre de l'association "Les amis d'Eugénie Brazier" qui réunit de grands chefs étoilés mais aussi des amoureux de la grande cuisine française, et ainsi apporter son soutien à l'attribution de la bourse Eugène Brazier qui est destinée à accompagner moralement et financièrement une jeune fille ayant une vocation professionnelle pour les métiers de bouche durant toute sa scolarité. Une séance de dédicace de l'ouvrage "la cuisine de la Mère Brazier" fut proposée, une occasion de découvrir ou redécouvrir cette femme de légende.

Pour clôturer ses journées, les salariés de BOURGEOIS ont emmené les invités et leurs familles à la découverte de leurs métiers à travers la visite de leur poste de travail.

Une entreprise vivante, combative et qui avance. Et pour avancer, c'est devant qu'il faut regarder. Soyez en sûr, aujourd'hui, c'est bien devant que BOURGEOIS regarde.

Source : www.bourgeois.coop

mercredi 21 avril 2010

ÉQUIPEMENTS ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

La CCI de Lyon à l'heure du tourisme durable

mercredi 21 avril 2010 11:15

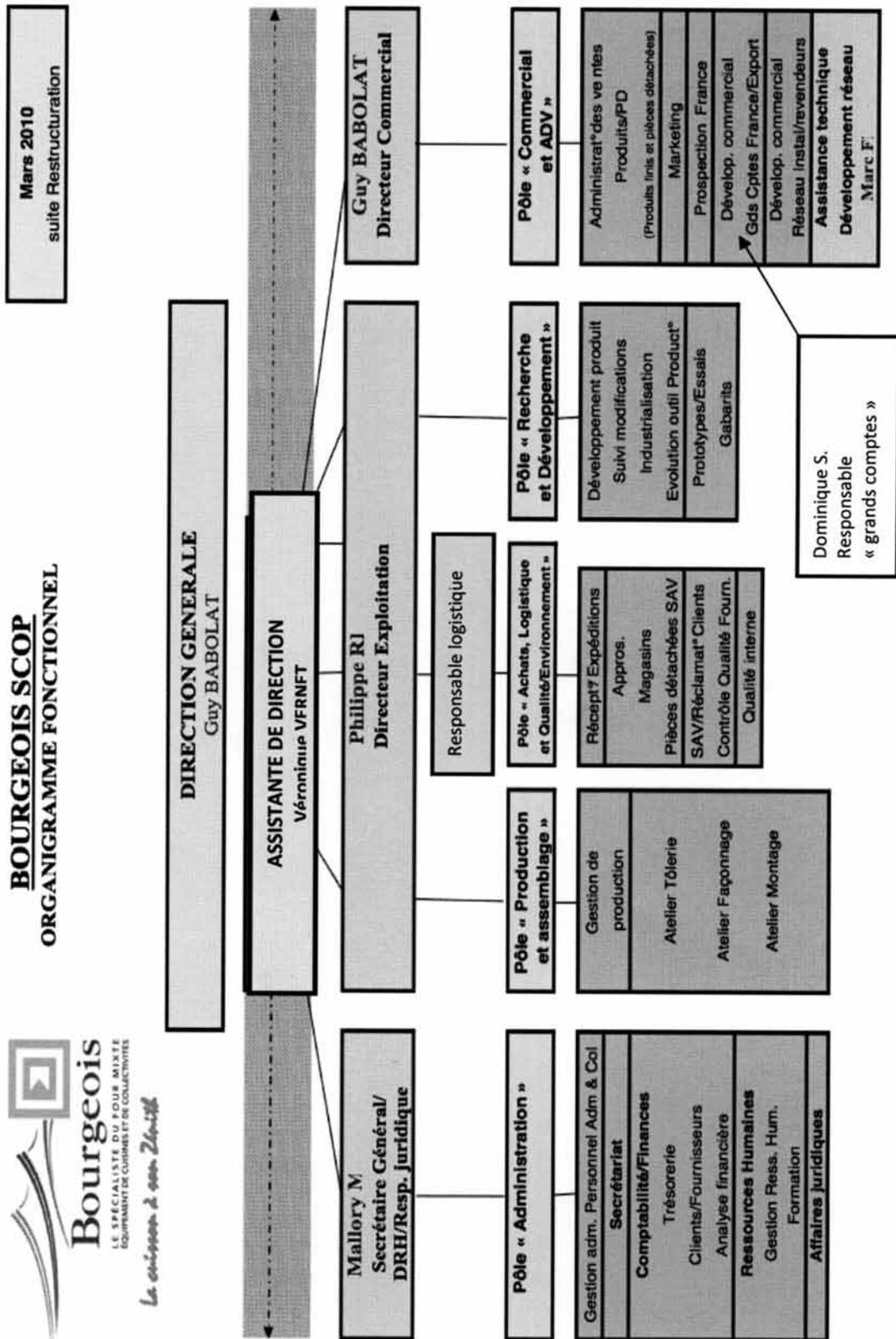
Lyon (69) Une conférence sur la maîtrise des consommations d'énergie en restauration, réunissant restaurateurs et constructeurs d'équipements, s'est déroulée le 6 avril dernier, dans le cadre du programme européen SusTEn.

Attentifs à prendre en compte les problèmes relatifs aux économies d'énergie, certains constructeurs s'attachent désormais à proposer des équipements nouveaux, que ce soit pour les particuliers que les entreprises. La maîtrise d'énergie dans les restaurants et les hôtels représente un des points forts des actions de sensibilisation et d'information menées sur trois ans par la CCI de Lyon en partenariat avec huit pays européens avec pour objectif, d'ici à 2011, de conforter la labellisation de la ville de Lyon en tourisme durable.

Parmi les fabricants présents à la conférence organisée dans le cadre du programme européen SusTEn (Sustainable Tourism Entrepreneurship Mechanism, en français : approche territoriale durable pour le développement des filières du tourisme), la société Bourgeois, créée en 1946 et implantée à Faverges en Haute-Savoie, est spécialiste du four mixte. *"Nous nous devons de prouver ce que nous proposons"*, promet **Dominique Sempé**, directeur marketing de la société. À savoir des équipements permettant une économie tangible d'énergie, qu'il est désormais possible de maîtriser au moyen de compteurs. Réaliste, **Guy Babolat**, p.-d.g. de la société, définit un projet HQE axé sur une démarche globale d'éco-conception et sur l'information du consommateur : *"Les consommations n'ont jamais été une priorité chez les constructeurs. Dans un domaine où il n'existe aucune norme, on peut dire ce qu'on veut. Nous nous engageons, avec des cibles et des critères bien précis, à accompagner chaque produit d'une fiche de données environnementales."* Un procédé qui devrait, à terme déboucher sur la responsabilisation de l'utilisateur.

Source : <http://www.lhotellerie-restauration.fr>

ANNEXE 5 : organigramme



ANNEXE 6 : LES MOYENS

- Moyens humains

Le personnel est hautement qualifié avec de l'expérience, sensible aux techniques nouvelles, et applique des méthodes de travail modernes et rigoureuses.

Montant du budget alloué à la formation : 150 K€ en 2009, 250 K€ en 2010.

Direction générale : 1 salarié

Administration générale : 7 salariés

- 1 assistante de Direction : toutes tâches de direction (soutiens et délégation), interface du PDG
- 1 secrétaire générale : secrétariat général, des Ressources Humaines, des problèmes juridiques.
- 1 comptable fournisseurs
- 1 comptable clients
- 1 assistante Ressources Humaines
- 1 assistante polyvalente : travaille pour les autres pôles.
- 1 «factotum» à mi-temps assurant le ménage.

Recherche, développement et conception : 11 salariés

Une équipe jeune, disposant de tous les moyens informatiques : CAO, DAO et GPAO

- 1 directeur d'exploitation.
- Direction Études et suivi : 3 Ingénieurs chefs de projets, 2 dessinateurs études.
- Prototypes : 2 techniciens essais et mise au point, dont un responsable.
- Essais : 1 technicien.
- Industrialisation : 2 techniciens méthodes

Production et Assemblage : 27 salariés

27 ouvriers assurent la production. Ils sont assistés d'un bureau des méthodes et d'un service de gestion de production disposant d'une GPAO et d'un ERP ainsi que d'un responsable approvisionnements.

- Tôlerie (cisailage, poinçonnage, pliage, emboutissage...)
- Façonnage (serrurerie, meulage, soudure par points, soudure TIG)
- Montage (2 lignes)
- Contrôle final (3 bancs d'essais)

Achats, logistique et qualité / environnement : 8 salariés

- 1 responsable logistique.
- Approvisionnements : 1 employé réception et 1 employé expédition
- Magasins : 2 préparateurs de colis, 1 employé approvisionnements
- SAV : 1 technicien qualité/environnement (qui travaille avec l'assistante commerciale)
- Expédition : 1 employé

Commercial et Administration des ventes : 10 salariés

- 4 techniciens commerciaux France (Sud, Centre Alpes, Ouest, Nord Est)
- 1 responsable Marketing
- 1 responsable Export / Grands Comptes
- 1 responsable Animation et développement réseau
- 2 assistantes ADV / SAV
- 1 assistante marketing

- Moyens matériels

Au niveau de la production :

- Une usine avec des bâtiments de 7 000 m² d'ateliers et 1 000 m² de bureaux.
- Un outil de production modernisé et étoffé (deux lignes de montage récentes).
- Matériels : cisailles, poinçonneuses, plieuses, ébavureuses, un robot et un automate de soudure, une presse 60 tonnes et une presse 300 tonnes...

Au niveau informatique :

- 35 postes PC sous Windows XP et 10 portables sont organisés en réseau avec 1 serveur.
- Logiciels Bureautiques : Pack Office 3
- un ERP : INFOR COM, qui intègre les outils de gestion commerciale et de gestion de la production. Chaque utilisateur dispose d'un accès au PGI spécifique à ses besoins d'information.
Les revendeurs et installateurs ont également accès à certaines ressources du PGI, notamment pour les produits (fiches techniques, notices...).
- Logiciels de CAO : Autocad et Pro Engineer.
- Le responsable des méthodes est aussi administrateur du réseau.
- Une entreprise prestataires de services aide l'administrateur à gérer le réseau.

Actuellement, il n'existe pas d'outil spécifique pour organiser le partage de fichiers, la messagerie, forum, agenda partagé.

- Organisation de la production et du SAV

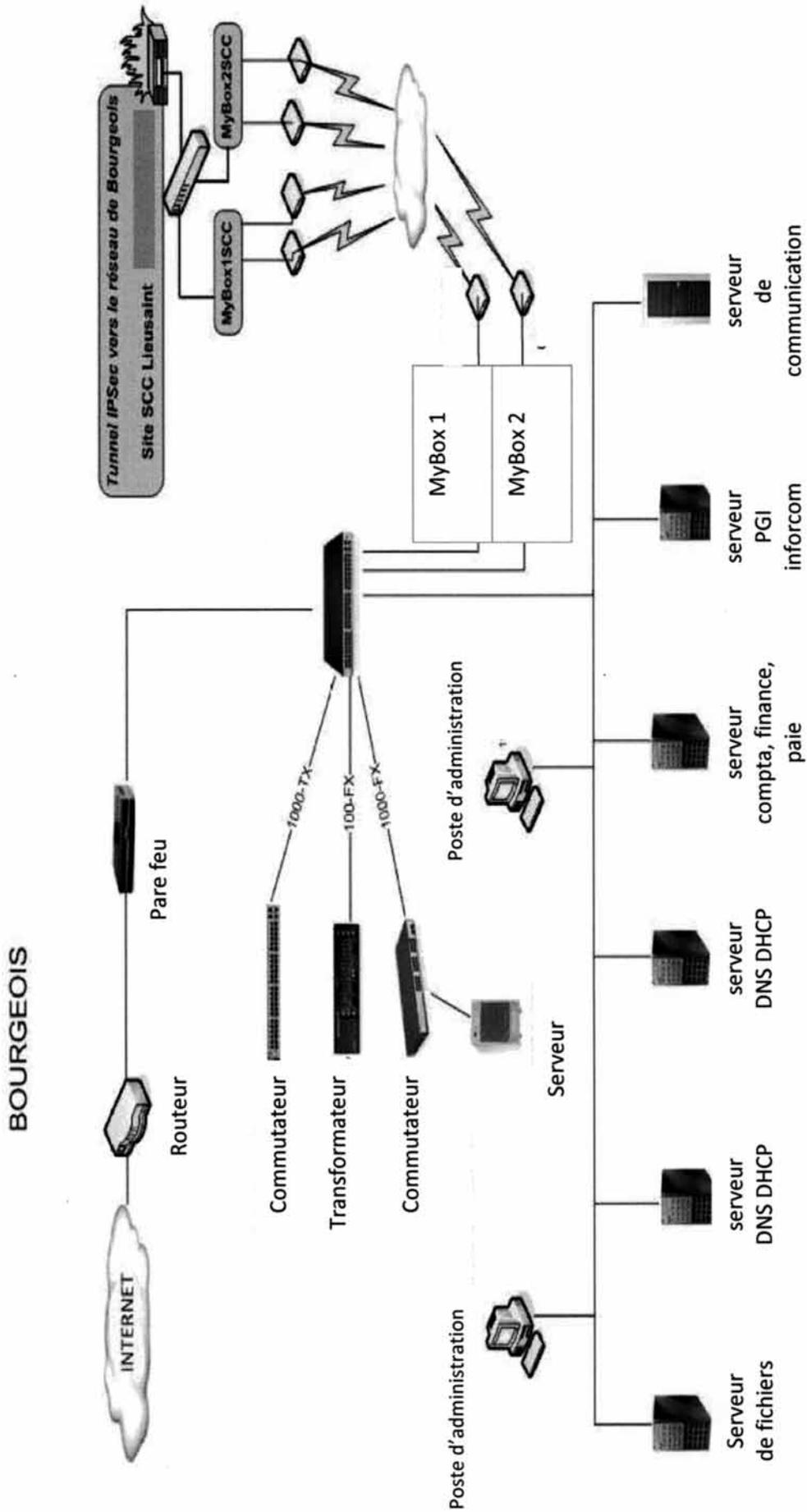
Avec l'innovation constante des produits, ainsi que pour l'outil industriel lui-même, les ateliers ont été audités et réorganisés selon une logique de "lean-manufacturing", qui place l'opérateur au centre du programme pour optimiser les conditions de travail et la productivité.

Les salariés ont été formés et sont maintenant polyvalents sur la chaîne de montage.

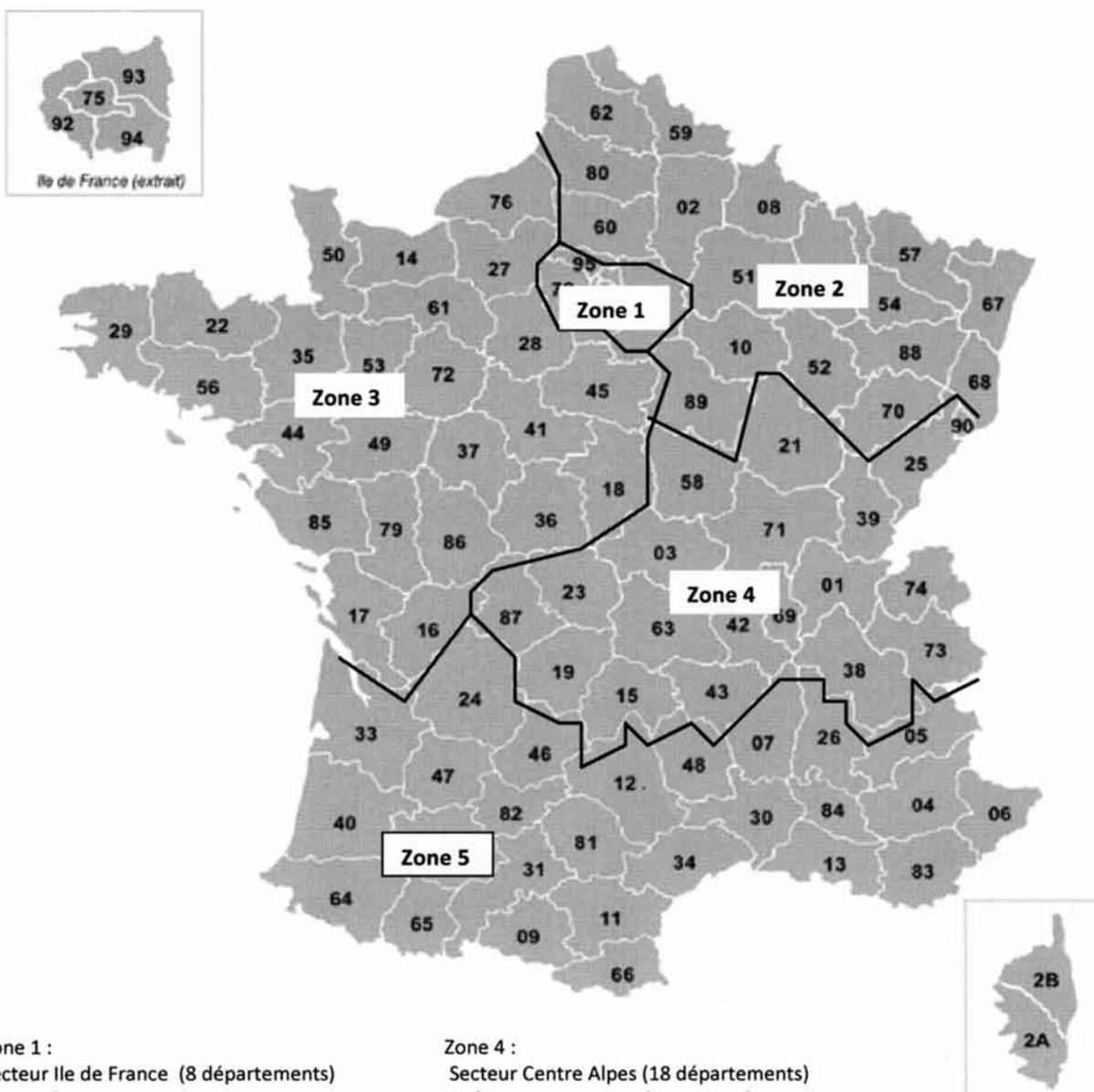
Le Service Après Vente et d'Assistance Technique assure l'expédition des pièces détachées sous 24 h de toutes commandes passées la veille avant 15 heures

Réseau informatique

Un local technique a été créé et une baie de brassage y a été installée. Des câbles réseau ont été passés dans des goulottes vers tous les bureaux et l'usine.



ANNEXE 8 : Organisation commerciale



Zone 1 :
Secteur Ile de France (8 départements)
Et Grands Comptes :
M. Dominique S.

Zone 2 :
Secteur Nord Est (18 départements)
Technicien commercial : M. Martin N.

Zone 3 :
Secteur Ouest (24 départements)
Technicien commercial : M. Pierre B.

Zone 4 :
Secteur Centre Alpes (18 départements)
Technicien commercial : M. Franck K.

Zone 5 :
Secteur Sud (28 départements)
Technicien commercial : M. René V.

Principaux concurrents :

- RATIONAL - ENODIS - Convotherm - MKN (Allemand)
- HORIS - HMI Thirode - Bonnet (Français)
- Electrolux (franco-suédois)
- Lainox, Angelo Po, (Italiens)
- Fagor (Espagnol)

ANNEXE 9 : Extrait de la liste de clients référents

De nombreuses références dans les administrations, Armées, Secteur Hospitalier, Restauration Collective et Hôtelière...

Parmi ses dernières références

En restauration commerciale : l'hôtel Florimont, Auberge de Letraz (74), Le Cordon Bleu (75), La Villa des Chefs (13).

En collectivités, les conseils généraux d'Alsace, de l'Isère, de la Gironde, le rectorat d'Aix-Marseille, les lycées hôteliers Saint-Catherine au Mans et Alexandre-Dumas à Strasbourg-Ilkirch, ou encore des cliniques (Sainte-Elisabeth, 13) et des maisons de retraite (Vichy, Saint-Macaire,...)

Fours mixtes Zénith

Restaurant la Dez'Alp - Morzine (74) Restaurant d'entreprise Envol - Blyes (01)
Maison de Retraite « Villa Plaisir » - Vichy (03)
Traiteur Le Gourmet Fiolant - Ebreuil (03)
Mas Saint Antoine - Grasse (06)
Résidence Saint Martin - Mougins (06)
Armée de Terre 3ème RPIMA - Carcassonne (11)
Restaurant Côté Sud - Saint Pierre la Mer (11)
Restaurant Magau SARL - Beaurecueil (13)
Clinique Sainte Elisabeth - Marseille (13)
Rectorat - Aix en Provence (13)
A.F.P.A. Laveran - Marseille (13)
Boucherie Charcuterie - Eygalières (13)
Centre de Rééducation « Notre Dame de Bon Voyage » - La Ciotat (13)
EHPAD « Les Jardins d'Ombeline » - Carbon Blanc (33)
Maison de Retraite Publique - Saint Macaire (33)
Collège Jules Chambrelent - Hourtin (33)
Hôtel Restaurant le Castelet - Béziers (34)
Restaurant Scop Piazza - Saint Paul Lès Monestier (38)
Boucherie Odemard - Méaudre (38)
Restaurant Okarina - Arinthod (39)
Traiteur Bayl- LA Grand Croix (42)
Hôtel/Restaurant Le Befranc - Saint Bonnet le Château (42)
Collège Privée Le Cevenol (43)
Restaurant le Waner - Laval (53)
Hôtel : Restaurant Ithurria - Ainhoa (64)
Lycée Jules Supervielle - Oléron Sainte Marie (64)
Institut Saint Charles - Schiltigheim (67)
Lycée Hôtelier A. Dumas - Strasbourg (67)
Auberge du Pont de la Zorn - Weyersheim (67)
Château des Loges - Perreon en Beaujolais (69)
Traiteur « Farnier » - Blanzay (71)
Hôtel le Saint Louis - Courchevel (73)
Village Vacances Tourista La Lauzière - Montalbert Aime (73)

Restaurant la Dez'Alp - Morzine (74)
Restaurant Le Prarion 1860 - Saint Gervais Les Bains (74)
Restaurant Le Kokopelly - Doussard (74)
Auberge du Letraz - Sevrier (74)
Hôtel Florimont - Saint Ferréol (74)
Cordon Bleu - Paris (75)
Traiteur « aux Délices de Maxime » - Paris (75)
Crepes de Boulouris - Saint Raphael (83)
Cercle de la marine - Saint Tropez (83)
Restaurant chez JB - Saint Pierre du Chemin (85)
Hôtel la Villa - Calvi (Corse)

Fours de remise en température Gamme "TS3"

C.H. de Bel Aire - Charleville-Mézières (08)
Ville de Marseille - Bataillons Marins - Marseille (13)
C.H. Montperrin - Aix en Provence (13)
C.H.U. - Nîmes (30)
C.C.A.S. - Saint-Vincent-de-Thyrosse (40)
Centre Hospitalier - Mont-de-Marsan (40)
Centre Hospitalier - Dax (40)
Centre Hospitalier - Vitry-le-François (51)
Restaurants Scolaires - Bayonne (64)
E.P.S. Alsace Nord - Brumath (67)
7e Régiment du Matériel - Lyon (69)
E.H.P.A.D. Villa Romaine - Annecy (74)
C.H.S. Perray Vaucluse - Paris (75)
Centre Hospitalier - Niort (79)
Restaurants Scolaires - Fontenay-aux-Roses (92)
Restaurants Scolaires Fontenay-aux-Roses (92)

Référencement - Grands Comptes

U.F.C.F. - Louvigny (14)
U.G.A.P. (marché tri-annuel) - Marne-la-Vallée (77)
ELIOR - Paris (75)
Altys - Sodexo
Buffalo Grill - France entière
Région Rhône-Alpes

ANNEXE 10 : Extraits d'articles

Du code civil

Article 1386-1 :

Le producteur est responsable du dommage causé par un défaut de son produit, qu'il soit ou non lié par un contrat de victime.

Article 1386-3 :

Est un produit tout bien meuble, même s'il est incorporé dans un immeuble [-]

Article 1386-4 :

Un produit est défectueux au sens du présent titre lorsqu'il n'offre pas la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre.

Article 1386-7 :

Si le producteur ne peut être identifié, le vendeur, le loueur, à l'exception du crédit-bailleur ou du loueur assimilable au crédit bailleur, ou tout autre fournisseur professionnel, est responsable du défaut de sécurité du produit, dans les mêmes conditions que le producteur [-]

Du code du travail

Article L. 1121-1 :

Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché.