

•
•
•

Projet de Fin d'Etudes 1999-2000



REORGANISATION DU

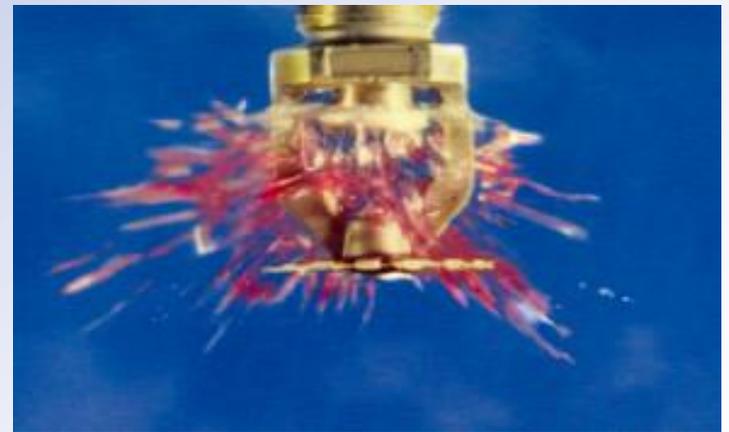
SERVICE APRES-VENTE



Présentation de l'entreprise

- Plus de 250 Collaborateurs
 - plus de 300 chantiers
 - plus de 300 MF de CA

leader sur le marché
français de la
protection incendie
active.



Les objectifs du projet

- Mettre en place un système efficace de passage aux 35 Heures sur le site de Chassieu.
- Amorcer un système de comptabilité analytique pour permettre le suivi en temps réel des affaires.
- Développer une démarche de concurrence entre les fournisseurs du secteur de location de matériel.

Le SAV : présentation du service

- 13 personnes, dont 9 ouvriers dans des camions.
- CA de 14 MF, interventions urgentes et devis.



- Grande surface géographique à couvrir.

- Résidences des ouvriers éloignées de l'agence.

Les 35 heures : objectifs

- Problématique : le SAV est en surcharge. Le passage aux 35 heures représente une perte de 10% de l'activité du service.
- Objectif : trouver un moyen d'organiser cette réduction du temps de travail en conservant la même charge de travail et donc le Chiffre d'Affaire.

Les 35 Heures : Propositions

Option 1 : Embauche d'une personne

	Sem 1	Sem 2	Sem 3	sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9
Personne 1	Repos								
Personne 2		Repos							
Personne 3			Repos						
Personne 4				Repos					
Personne 5					Repos				
Personne 6						Repos			
Personne 7							Repos		
Personne 8								Repos	
Personne 9									Repos

 Camion 1

 Camion 3

 Camion 2

 Camion 4

Les 35 Heures : Option 1

- Les 4 camions tournent 39.5 heures par semaine toute l'année.
- Cycle : 8 semaines travaillées / 1 semaine de repos.
- Rotation de personnel : la personne embauchée remplace la personne en repos. Changement de coéquipier chaque semaine et de camion toutes les deux semaines.
- Conservation de la charge de travail.
- Respect de la Loi Aubry.

Les 35 heures : propositions

Option 2 : Embauche d'une équipe

	Sem 1	Sem 2	Sem 3	sem 4	Sem 5
Camion 1	Equipe 5	Equipe 1	Equipe 1	Equipe 1	Equipe 1
Camion 2	Equipe 2	Equipe 5	Equipe 2	Equipe 2	Equipe 2
Camion 3	Equipe 3	Equipe 3	Equipe 5	Equipe 3	Equipe 3
Camion 4	Equipe 4	Equipe 4	Equipe 4	Equipe 5	Equipe 4

 Equipe 1

 Equipe 3

 Equipe 2

 Equipe 4

 Equipe 5

Les 35 Heures : Option 2

- Les 4 camions tournent 43.75 heures par semaine toute l'année.
- Cycle : 4 semaines travaillées / 1 semaine de repos.
- Rotation de personnel : 1 'équipe embauchée remplace l'équipe en repos. Changement de camion toutes les semaines.
- Augmentation de la charge de travail, en respect avec la loi Aubry..

Les 35 heures : propositions

Option 3 : Embauche d'une équipe et achat d'un camion

	Sem 1	Sem 2	Sem 3	sem 4	Sem 5
Equipe 1	Repos				
Equipe 2		Repos			
Equipe 3			Repos		
Equipe 4				Repos	
Equipe 5					Repos



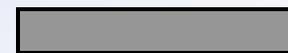
Camion 1



Camion 3



Camion 2



Camion 4



Camion 5

Les 35 Heures : Propositions

Option 4 : embauche de 2 équipes et 1 camion supplémentaire.

	Sem 1	Sem 2	Sem 3	sem 4	Sem 5	sem 6
Camion 1	Equipe 6	Equipe 1				
Camion 2	Equipe 2	Equipe 6	Equipe 2	Equipe 2	Equipe 2	Equipe 2
Camion 3	Equipe 3	Equipe 3	Equipe 6	Equipe 3	Equipe 3	Equipe 3
Camion 4	Equipe 4	Equipe 4	Equipe 4	Equipe 6	Equipe 4	Equipe 4
Camion 5	Equipe 6	Equipe 5				

Equipe 1

Equipe 4

Equipe 2

Equipe 5

Equipe 3

Equipe 6

Les 35 Heures : Bilan financier

	39 Heures	35 Heures		
		Actuellement	Option 1	Option 2
Coût	3130	3015	3475	3730
Chiffre d'Affaires	4200	3770	4700	5200
Résultat	1070	755	1225	1300

- Les chiffres sont indiqués en kF.
- Le calcul du Chiffre d'Affaires a été fait à partir du même tarif horaire pour les ouvriers : 221 F/h.
- Le CA réalisé par la sous-traitance n'est pas pris en compte dans ce calcul.

Les 35 Heures : le bilan humain

	semaines travaillées	Charge de travail / camion	
39 Heures	45.4	$39 \times 45,4 = 1770 \text{ h/an}$	Valeur de référence
35 Heures Actuelles	45.4	$35 \times 45,4 = 1589 \text{ h/an}$	-10%
Option 1	50.2	$39,5 \times 50,2 = 1983 \text{ h/an}$	+12%
Option2	50.2	$43,75 \times 50,2 = 2196 \text{ h/an}$	+19%

Nota : le calcul de la charge de travail ne s'applique que pour le personnel TPI.
L'activité de la sous-traitance n'a pas été considérée.

Les 35 Heures : le choix

Choix en local :

Option 1

	Sem 1	Sem 2	Sem 3	sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9
Personne 1	Repos								
Personne 2		Repos							
Personne 3			Repos						
Personne 4				Repos					
Personne 5					Repos				
Personne 6						Repos			
Personne 7							Repos		
Personne 8								Repos	
Personne 9									Repos

	Camion 1		Camion 3
	Camion 2		Camion 4

- Accord des responsables de TPI
- Accord de l'URSSAF.

=> Mise en place le 5 juin

Les 35 Heures : la mise en place

- Mise en place :
 - dossier explicatif
 - plannings prévisionnels
 - plannings individuels
 - contrats intérim
 - notes internes
- Difficultés :
 - motivation des ouvriers
 - rotation des camions
 - matériel et outillage

Comptabilité analytique : objectifs

- **Problématique** : le suivi des affaires est un suivi global qui donne uniquement le solde du SAV depuis le début de l'année. Il est ainsi impossible de connaître la position du service sur chaque affaire.
- **Objectifs** : selon le type de chantier, être capable de :
 - dégager une marge sur les attachements.
 - évaluer la progression d'un chantier et à tout moment connaître le bilan financier de celui-ci.
 - Connaître l'activité éclatée du service, c'est à dire camion par camion.

Comptabilité analytique : attachement

- Problématique
 - les interventions urgentes n'ont pas de suivi particulier.
 - Il n'existe pas de moyen de contrôle sur le respect de la marge et sur la manière de l'obtenir
- Objectif
 - mettre en place un suivi individuel des affaires

Comptabilité analytique : attachement

- Création d'une feuille de saisie par affaire, indiquant notamment la marge.
- Cette feuille se greffe sur le système existant.
- La feuille imprimée suit le bon d'intervention.

TPI Chassieu				
Service Après-Vente				
Numéro de l'affaire :	<input type="text"/>		type d'intervention	<input type="text"/>
Date :	<input type="text"/>		responsable	<input type="text"/>
Client :	<input type="text"/>		intercalaire	<input type="text"/>
Main d'oeuvre				
	Coût horaire	nombre d'heures	Marge	Facturation HT
Sous traitant	180	0	48,0%	0,0
Main d'œuvre société	260		25,0%	0,0
Intérimaires	180	0	48,0%	0,0
	Tarif kilométrique	nombre	Marge	Facturation HT
Kilométrage	2,85	200	25,0%	760,0
Sous-total		Facturation HT	760,0	F
Montage		Facturation TTC	909,0	F
Matériel				
Type de matériel	Nombre	Coût HT	Marge	Facturation HT
	0	0	74,0%	0,00
	0	0	45,0%	0,00
	0	0	25,0%	0,00
	0	0	25,0%	0,00
	0	0	25,0%	0,00
	0	0	25,0%	0,00
Sous-total		Facturation HT	0,00	F
Matériel		Facturation TTC	0,0	F
Coût global			570	F
Facture Client HT			760,0	F
Facture Client TTC			909,0	F
Devis			0	F
Sous-traitant			0	F
Validation			Marge globale	25,00%

Comptabilité analytique : numéros d 'affaire



Identifiant SAV

201573



Sous-traitance

Comptabilité analytique : numéros d 'affaire

Identifiant SAV

201573



Sous-traitance

201711



Camion 1

201707



Camion 2

201708



Camion 3

201709



Camion 4

201710



Problèmes informatiques

Comptabilité analytique : devis

- Problématique

- l'établissement d'un devis ne fait apparaître qu'un montant global à facturer au client.

- Objectifs

- mettre en place un système de suivi du devis, pour connaître son évolution par rapport à l'avancement du chantier.

Comptabilité analytique : devis

- mise en place d'une feuille d'aide au chiffrage de devis.
- intégration du détail du coût de la main d'œuvre et du matériel.
- Comparaison possible entre pointages et heures allouées pour un chantier.

DEVIS N°		
		Date : _____
CLIENT : _____		
MATERIEL :		
	Achat	Vente

TOTAL :		
MAIN D'ŒUVRE PREVUE :		
Nombre d'ouvriers : _____		
Nombre jours/ouvriers : _____		
Taux horaire : 345 frs/heure		
Taux journalier : 2760 frs/jour		
TOTAL :		
JOUR CAMION :		
Nombre jours prévus : _____		
Kilométrage : _____		
TOTAL :		
MONTANT GLOBAL :		

Etude annexe : location de nacelles



- Problématique

- chiffre non négligeable dans le budget de l'agence.
- marché figé, le personnel ayant tendance à consulter toujours les mêmes fournisseurs.

- Objectifs

- relancer la concurrence entre les fournisseurs existants
- ouvrir le marché à de nouveaux fournisseurs.

Etude annexe : location de nacelles

- montage d'un dossier sur la location de nacelles, incluant les grilles de prix.
- consultation de nouveaux fournisseurs
- mise en place d'une fiche de suivi de consultation fournisseur.

TPI Chassieu
Feuille de consultation fournisseur

Consultation de fournisseur
Location de nacelle

Nom du chantier :

Localisation :

Numéro de l'affaire :

Période de location : du au

Consultation des fournisseurs :

	F/j	transport
1 - <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2 - <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3 - <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Location de nacelle

Fournisseur retenu :

Tarif devis : F/j transport

Facturation nacelle

Durée réelle du chantier : du au :

Facture fournisseur :

BILAN

Mise à nu du SAV :

- constat des dysfonctionnements existants
- mise en place de solutions permettant d'y pallier

- Projection dans le futur :
- - nouveau responsable SAV dynamique et motivé
- - nouvelle équipe d'ouvriers

CA VA MARCHER !

Conclusion sur un plan personnel

- Intégration dans un environnement éloigné de notre formation scientifique.
- Travail en équipe avec tous les services.
- Importance du facteur humain lors de la mise en place d'un projet.