

UTILISER UN PGI (CEGID) EN ÉCONOMIE GESTION

CONTEXTE DU CAS CUSIN

SOMMAIRE

Utiliser un PGI (CEGID) en économie gestion Contexte du cas CUSIN 1

L'entreprise 2

L'activité 2

L'équipe: 2

Les clients 2

Les fournisseurs 3

L'investissement 3

La concurrence 3

La stratégie 3

L'activité : un processus de la prospection au règlement 3

La prospection par les commerciaux 3

Le lancement de production : 4

La gestion administrative et comptable : 5

La marque Imprim'Vert 6

Principaux clients : 3

L'entreprise

Activité

L'impression offset jusqu'à un format 72 x 102

Créée en 1933, elle a la forme juridique d'une SA, mais elle est surtout une histoire familiale. En effet, aujourd'hui la 4^{ème} génération est à l'œuvre dans cette structure composée de 18 salariés.

Équipe

- un PDG : Stéphane CUSIN suit le processus dans son intégralité (les commerciaux, la fabrication, les approvisionnements et les affaires apportées par les clients de longue date)
- Un directeur délégué : Fabrice CUSIN, il gère le prépresse, l'impression numérique, la vérification des sorties.
- Une assistante de gestion : Muriel CUSIN, elle gère le personnel, fait également du suivi commercial, et s'implique dans la comptabilité jusqu'au bilan. Les données sont ensuite transmises à un expert comptable.
- Trois commerciaux, qui assurent le suivi du dossier de la prospection jusqu'en fabrication (volume d'affaires traitées 40 à 50 %, le reste est suivi par les frères Cusin).
- Une secrétaire administrative, dont les attributions sont: accueil standard, lancement administratif des dossiers en fabrication (Dossiers de Cusin et des commerciaux) et leur facturation.
- Quatre infographistes (dont une à mi-temps), qui outre la composition, quand le dossier est complètement créé par Cusin, assurent aussi sur les autres dossiers l'imposition. Cette opération consiste à partir du fichier transmis par le client à préparer la forme imprimée, autrement dit à optimiser l'utilisation du papier qui passera dans les machines.
- Un chef d'atelier
- Quatre conducteurs Offset, qui opèrent sur trois machines pour les grands formats et une pour les petits.
- Un attaché au conditionnement (mise en carton, palettes.. pour l'expédition)
- Un chauffeur livreur.

Le climat social est bon, l'entreprise se développe. Sur les 15 dernières années elle a recruté 6 personnes (soit une augmentation de 50 % des effectifs), l'ambiance est familiale, la rotation du personnel est très faible. Les départs, quand ils ont eu lieu, amenaient les sortants vers un changement de métier. Les salariés ont entre 21 et 53 ans, l'ancienneté dans l'entreprise est comprise entre 3 et 20 ans, avec un temps de présence moyen de 12 ans.

Clients

Ce sont des PME, des collectivités, situées sur Bourgoin Jallieu, les alentours et l'axe Grenoble-Lyon.

➤ **Principaux clients**

- * 60 % des clients sont des revendeurs, grossistes
- * 20 % représentent des collectivités (mairies, communautés de communes, conseils généraux ...etc.) ou des établissements publics (écoles, collèges, lycées ...etc.)
- * 20% sont des particuliers

Fournisseurs

Ce sont des papetiers espagnols (TORRASPAPEL, producteur de papier) et portugais INAPA un des principaux distributeurs de papier en Europe, (Torras Papel, Entalis), ANTALIS (premier groupe européen de distribution de supports de communication).

Pour le parc machine :

- des constructeurs (Heidelberg pour le parc de machines anciennes, Komori Japan pour le parc récent et en cours d'acquisition),
- des entreprises locales et régionales de mécanique pour les réparations ou la maintenance spécialisée (deux à Bourgoin et un à Lyon).

Investissement

les 2 derniers investissements en machines de production ont été fait sur des machines neuves KOMORI (coût plus abordables qu' HEIDELBERG pour le neuf)

Les investissements depuis cinq ans, se réorientent de l'achat de machines d'occasion vers des machines neuves Komori, au coût très attractif. Cusin investit dans une nouvelle machine Komori en mars 2009.

Concurrence

Essentiellement une entreprise locale, les autres autour de Lyon (50 km)

La stratégie

Cusin vise un développement par croissance interne.

L'activité pour être développée, a nécessité le recrutement des commerciaux ; l'un est spécialisé sur les appels d'offre, un autre auprès des revendeurs, le dernier est "tout client".

De plus un agent commercial indépendant est en lien avec l'entreprise.

Le processus de la prospection au règlement

Prospection par les commerciaux

Celle ci se déroule ainsi :

- Détermination de la liste des prospects, vérification, avant le premier contact, de l'assurance client et de la couverture potentielle du contact.
- Contact téléphonique, élaboration de la fiche prospect. S'il est intéressé, envoi d'une réalisation correspondant aux attentes, prise de rendez-vous.

- Lors du rendez-vous le commercial arrive avec un éventail de 3 à 5 modèles. Il présente le savoir-faire de l'entreprise, ses produits, et à partir de l'entrevue, la demande du client est affinée (rabats, pelliculage, vernis sélectif...)
- Établissement du devis chez Cusin en une quinzaine de minutes, à partir des tarifs papier, des quantités des coupes et façonnage (appel au fournisseur, et éventuellement sous-traitant pour le vernis sélectif, le piquage particulier, agrafage ou pelliculage pour les grosses quantités).

Dernière donnée : le client fourni le fichier au format pdf haute définition, ou Cusin devra assurer la composition.

- Soumission au client d'un prix, d'un délai
- Relance du client le lendemain ou le surlendemain pour obtenir l'accord
- Délai nécessaire moyen de fabrication : 5 jours
- Au fur et à mesure de ces tâches, un dossier papier regroupant toutes les informations est constitué. La couleur de ce dossier est fonction de l'apporteur d'affaire : jaune pour Cusin, une couleur différente pour chacun des commerciaux. A la vue de la couleur, chacun peut identifier l'initiateur et donc celui qui suivra l'affaire

Lancement de production

- Parallèlement le commercial, ou Stéphane Cusin, s'assure de la disponibilité du papier nécessaire. Cette fourniture est mise à disposition de l'opérateur autour de la machine, le matin du lancement en production
- Prépresse : une infographiste réceptionne le fichier pdf fait le transfert en tenant compte des réglages machine, sort une impression pour valider le document. Si le modèle était déjà existant, on sort alors une tierce machine. La vérification est faite par l'infographiste, qui sort une nouvelle impression et fait une vérification, par rapport à un exemplaire papier existant dans le dossier du client. Il s'agit d'une sortie traceur (imprimante). Ce traceur est joint au dossier couleur.
- Ce nouveau support est transmis au client pour vérification (police de caractères, pagination). Si aucune anomalie n'est repérée, le client donne le bon à tirer. Le délai de fabrication court au retour du bon à tirer ou si cette étape n'est pas nécessaire à la réception du fichier pdf.
- L'assistante administrative reçoit le dossier couleur, établit le dossier blanc qui permettra le suivi administratif et comptable. Il s'agit d'une enveloppe blanche qui restera au bureau, qui reprend les éléments du dossier couleur du commercial, et dans lequel, en fin de processus, le dossier couleur sera intégré pour classement. Il comprendra également le devis, le bon de commande, qui serviront à l'établissement de la facture. L'assistante transmet le dossier couleur à Stéphane Cusin
- Le planning atelier, mis à jour quotidiennement par Stéphane Cusin est disposé devant chaque machine, le papier est stocké à proximité

- L'opérateur (conducteur) à partir du planning et des fichiers transmis, fait l'imposition machine pour le lancement de chaque production. C'est-à-dire, qu'il procède aux réglages machine : « Computer To Plate » (CTP).
Les plaques nécessaires sont gravées à partir du fichier pdf.
Une étape supplémentaire peut être réalisée, dans seulement 10 % des cas, s'il s'agit d'un imprimé administratif récurrent (liasse de bon de commande, de bons de livraison...). Il s'agit du flashage : un film est créé et placé sur châssis d'insolation. Lorsqu'un film précédent a été réalisé et archivé, il est repris et sert au gravage des plaques nécessaires. Lorsque cette étape n'est pas utile, cela représente un gain de temps, et permet de générer un travail de plus haute qualité.
- L'opérateur fait un tirage : après avoir installé les plaques sur la machine, commence le tirage, les premières feuilles de tirage constitue la "passe". Ce sont les premières feuilles qui passent en machine qui servent à faire les réglages d'impression. Il s'agit de la feuille de passe (jusqu'à 200 feuilles en réalité pour vérifier les réglages). Lorsqu'il estime que les réglages sont adaptés, il fait valider cette feuille par le chef d'atelier ou Stéphane Cusin. Par la suite, il lance le tirage total, et toutes les 50 feuilles, il en sort une et vérifie. Cette feuille de passe validée, sera jointe au dossier couleur qui suit le travail en atelier, elle servira de référence tout au long de l'impression.
- L'étape suivante est le façonnage. Il comprend : le pelliculage, la coupe, le rainurage, le piquage (agrafage), le conditionnement (film par paquet de 100, puis carton, voire palette). Si les quantités sont importantes, ou si le client demande un vernis sélectif, le travail est transmis à un sous-traitant. Un exemplaire du travail fini est joint au dossier de couleur, pour archivage.
- Le livreur peut intervenir localement (en fonction de la quantité et de la distance) ou selon les conditions négociées avec le client un autre transporteur est choisi. Un bon de livraison est joint au dossier de couleur. Ce dernier comprend donc : le tracé validé, une feuille de tirage, un modèle fini, un BL. Les dossiers sont empilés dans une corbeille et relevés une fois par semaine.

Gestion administrative et comptable

- le vendredi, l'assistante administrative collecte les dossiers et établit par quinzaine la facturation. Elle ressort pour cela l'enveloppe blanche correspondant à chaque affaire, vérifie que les éléments sont les mêmes, les désignations aussi. Le commercial y a normalement reporté les prix. L'assistante reporte la quantité finie, livrée, le numéro de BL, émet la facture, remet le dossier couleur dans l'enveloppe blanche et transmet à l'assistante de gestion.
- L'assistante de gestion contrôle la facture, envoie la facture en autant d'exemplaires que demandés par le client, un exemplaire est classé par commercial
- Les conditions de règlement ont aussi été négociées avec le client :
 - dans 85 % des cas, il s'agit de 60 jours fin de mois le 10 ;
 - dans 10 % des cas, il s'agit de 30 jours fin de mois le 10 ;

- dans 5 % des cas, d'un règlement au comptant, avec escompte sous huit jours (l'entreprise essaie de développer cette option). Cette dernière option n'est proposée au client que s'il demande à négocier des conditions de règlement.
- Si le client nouveau n'est pas couvert par l'assurance client, les conditions sont alors : un acompte à la commande de 50 %, le solde après la livraison.
- Huit jours après l'échéance, le cas échéant, le commercial concerné relance son client. Si le règlement n'est pas effectué huit jours après, l'assistante de gestion relance par téléphone et fax ou mail. Si le paiement n'est pas effectué, le dossier est transmis à l'assurance client.

La marque Imprim'Vert

Depuis 2005, la CCI Rhône Alpes a créé ce label, dans un souci environnemental. L'entreprise assure un suivi :

- des lavettes pour les machines, qui sont reprises par le fournisseur, dans le même temps, il livre de nouvelles lavettes,
- des pots d'encre en caisses devant les machines, les pots sont repris par le fournisseur,
- des produits utilisés : les encres ne sont plus stockées à même le sol, mais dans une armoire de rétention tant qu'elles constituent une réserve,
- tous les déchets (rognures, feuille de passe, produits de mouillage...) sont récupérés et traités.

Depuis 2009, les contraintes aux imprimeurs sont équivalentes au niveau national, ce qui imposera, pour Cusin, la mise en place de bennes, pour les eaux de mouillage des machines et autres solvants après usage. En fait, l'entreprise avait choisi de ne procéder qu'à une vidange annuelle, à la fermeture en août.

Elle récupérait déjà ces eaux, elles sont maintenant déversées dans de grands conteneurs. Le fournisseur à chaque nouvelle livraison, une fois tous les deux mois, récupère les produits et assure leur destruction.