



# **RAPPORT ANNUEL**

## 2024

### RESUME

Des chantiers aux dépannages, du sanitaire au chauffage, 2024 a confirmé la capacité de Mauron SA à répondre présente, avec professionnalisme, réactivité et passion du travail bien fait.

Marion Boutet

[mboutet@mauronsa.ch](mailto:mboutet@mauronsa.ch)

# TABLE DES MATIERES

I.	<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>1</b>
II.	<b>L'ANNEE MAURON SA.....</b>	<b>2</b>
	Responsabilité sociale de l'entreprise	
	Objectif 2024	
	Énoncé de la mission	
	Clés du succès	
	Philosophie d'entreprise	
III.	<b>DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE.....</b>	<b>4</b>
	Un peu d'histoire	
	Notre situation géographique	
	Heures d'ouverture	
	Services	
	Fournisseurs	
	Origine du chiffre d'affaires	
	Evolution du chiffre d'affaires	
	Chaîne de valeurs	
	Organisation	
	Gestion des collaborateurs	
	Gestion financière	
IV.	<b>MARKETING.....</b>	<b>11</b>
	Enquête de satisfaction	
	Étude de marché	
	Concurrence	
V.	<b>STRATEGIE ET MISE EN OEUVRE.....</b>	<b>14</b>
	Infrastructure de l'entreprise	
VI.	<b>CHIFFRES COMPTABLES.....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON D FINI.</b>
	Compte de résultat	
	Bilan	
	Indicateurs des Relations Humaines	
	Indicateurs d'activité	
	Indicateurs de résultat	
	MOT DE LA DIRECTION	
VII.	<b>ANNEXES.....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON D FINI.</b>

## **L'ANNEE MAURON SA**

L'année 2024 s'est déroulée dans un environnement économique suisse et européen marqué par une croissance modérée, une baisse progressive de l'inflation et un assouplissement monétaire favorisant une certaine stabilisation des conditions de marché. Malgré une conjoncture encore prudente, notamment dans les secteurs liés au bâtiment et à l'investissement, Mauron SA a maintenu un niveau d'activité solide.

Par rapport à l'exercice 2023, le chiffre d'affaires enregistre une évolution de -5.56 %, reflétant un léger ralentissement de l'activité dans un contexte économique encore exigeant. La société conserve toutefois une performance opérationnelle saine, avec une marge brute de 49.16 %, témoignant d'une bonne maîtrise des coûts et de la rentabilité des mandats réalisés.

### Responsabilité sociale de l'entreprise

La responsabilité sociale de l'entreprise repose sur un équilibre essentiel : assurer la pérennité et le développement de notre activité tout en veillant à exercer un impact positif sur notre environnement.

Qu'il s'agisse de la qualité des conditions de travail, des efforts en matière d'économie d'énergie, de la formation des apprentis, de notre engagement au sein de l'association professionnelle ou encore de la défense des intérêts de notre branche, nous avons à cœur d'aller au-delà du strict cadre légal.

Assumer cette responsabilité implique de pouvoir compter sur des ressources solides, tant humaines que financières. Il est dès lors indispensable de dégager des résultats permettant d'investir, d'innover et de préparer l'avenir de l'entreprise.

Au-delà de notre structure, les retombées pour la collectivité sont également concrètes, notamment à travers les salaires versés à nos collaborateurs ainsi que les contributions fiscales reversées aux collectivités publiques.

Cette démarche nous invite à nous interroger en permanence sur nos relations avec nos collaborateurs, nos fournisseurs, nos sous-traitants et plus largement avec notre communauté, en mesurant les conséquences de chacun de nos choix et de chacune de nos décisions.

## Objectif 2025

L'année 2025 devra permettre à Mauron SA de consolider la croissance enregistrée en 2024 tout en renforçant la maîtrise opérationnelle de ses activités.

L'objectif prioritaire portera sur l'amélioration de la gestion des gros chantiers. Dans un contexte de hausse du volume d'affaires, il devient essentiel d'optimiser la planification des interventions, la coordination entre le bureau technique et les équipes terrain, ainsi que le suivi financier de chaque dossier.

Une attention particulière sera également portée à la maîtrise des délais de facturation et à l'optimisation de la trésorerie, afin de préserver l'équilibre financier de l'entreprise, notamment dans le cadre des engagements liés au remboursement du prêt COVID.

Sur le plan humain, l'année 2025 devra aussi permettre de retrouver un climat de travail serein et durable, en veillant à une meilleure répartition de la charge de travail et à une communication interne fluide entre les différents services.

Enfin, nous poursuivrons notre engagement en faveur de la qualité de service et de la satisfaction de nos clients, qui demeurent au cœur de notre développement

## Énoncé de la mission

**« OFFRIR A NOS CLIENTS L'EXPERIENCE D'ACHAT LA PLUS CONVAINCANTE POSSIBLE ».**

Cette mission, résolument orientée vers la satisfaction de notre clientèle, ne saurait toutefois se construire au détriment de nos collaborateurs.

Nous accordons une importance essentielle à la qualité de l'environnement de travail de nos équipes, en leur offrant une large autonomie décisionnelle, des conditions de rémunération et des prestations sociales attractives, ainsi que la reconnaissance nécessaire à leur épanouissement professionnel et personnel.

Nous sommes convaincus que la qualité de l'expérience offerte à nos clients repose avant tout sur l'engagement, les compétences et le bien-être des femmes et des hommes qui composent notre entreprise.

## Clés du succès

L'engagement au quotidien de notre entreprise dans la réalisation de prestations de qualité, afin de créer et maintenir une différenciation concurrentielle, est notre atout majeur. La structure administrative simple et légère, ainsi que la force de notre culture d'entreprise, sont également des facteurs importants de notre réussite.

Nous avons constaté, avec une certaine fierté, que la crise sanitaire a créé des liens très forts entre les membres de notre équipe, faits de solidarité, d'empathie et d'amitié et qu'ainsi notre culture d'entreprise ressort grandie de ces deux années si particulières.

## Philosophie d'entreprise

Cette philosophie constitue l'un des fondements de notre identité. Elle nous permet de construire des relations privilégiées et durables avec nos clients, nos collaborateurs ainsi que nos fournisseurs.

Nous sommes convaincus que l'authenticité et la qualité de ces liens revêtent une importance tout aussi essentielle que la performance économique lorsqu'il s'agit de bâtir une entreprise solide et pérenne.

Le succès d'une entreprise ne se mesure pas uniquement à son chiffre d'affaires, mais également à la confiance, au respect mutuel et à la qualité des relations humaines qu'elle entretient au quotidien.

## ***DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE***

### Un peu d'histoire

En 1982, M. Bernard Mauron, reprend l'activité indépendante déjà située à Valeyres-sous-Montagny. En 1995, l'entreprise individuelle devient une société anonyme avec un capital action de 200'000.00 CHF.

En 2014, Monsieur Nicolas Piaget, apprenti puis salarié de l'entreprise et titulaire d'un diplôme de technicien ES, acquiert la société ; celle-ci comptait alors 12 salariés pour un chiffre d'affaires de 2'100'000.00 CHF.

Dès lors et sous l'impulsion de la nouvelle direction, le succès est grandissant et il nous permet d'employer actuellement 18 collaborateurs et de faire progresser le chiffre d'affaires de 120 % depuis 2014.

### Notre situation géographique

La société, depuis toujours domiciliée dans la petite commune du Nord vaudois de Valeyres-sous-Montagny, est attachée à ses racines locales.

Ainsi, nous avons fait le choix de demeurer fidèles à cette commune et avons déménagé, le 1<sup>er</sup> juin 2019 dans nos nouveaux locaux. Effectivement, les engagements que nous avons avec plusieurs partenaires de la région sont importants et la proximité est un atout que nous souhaitons conserver.

### Heures d'ouverture

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, sauf le vendredi ou nous terminons à 16h00.

Un service d'urgences est à disposition 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, en appelant le numéro : 079/433.54.81.

## Services

Nous proposons des services dans le domaine du second œuvre et nos secteurs d'activités stratégiques sont les petites rénovations, les constructions nouvelles, la rénovation des réseaux d'eaux et le service dépannage.

Afin de bien cerner les attentes de nos clients, nous établissons les devis une fois que nous avons réalisé une visite des lieux à transformer, rénover ou construire. Cette démarche est essentielle au bon déroulement du futur chantier.

Effectivement, les contraintes techniques ne peuvent être entièrement perçues sur des plans ou des photos. De plus, les possibles acheteurs sont souvent demandeurs de conseils pratiques et/ou techniques concernant les futurs appareils, qu'il s'agisse du domaine sanitaire ou chauffage.



Le domaine de la rénovation des réseaux d'eaux fonctionne différemment. En effet, ce secteur d'activité est entièrement régi par des marchés publics, donc à ceux-ci avant Le critère d'offres étant le prix, nous nous efforçons d'obtenir les meilleurs prix de nos fournisseurs afin de faire bénéficier les communes vaudoises, qui sont propriétaires des dits réseaux d'eaux.

Le premier challenge dans le maintien, la qualité de l'eau

réaliser, à chaque phase, des tests sur l'eau distribuée. Des analyses sont réalisées par le laboratoire cantonal à Lausanne.

De plus, l'exécution de l'entier des tâches est réalisée en coordination avec notre bureau technique, ce qui nous permet de respecter les délais.

Le service administratif de notre entité suit, au quotidien, l'évolution de chacune des affaires en cours. Cette gestion financière rigoureuse offre l'avantage à nos clients d'être toujours au fait de l'évolution de leur chantier.

Tous les travaux que nous réalisons, du dépannage aux constructions nouvelles, sont soumis aux normes SIA, et nous obligent donc à garantir notre travail de 2 à 10 ans, selon la nature des ouvrages réalisés. Nous fournissons également des garanties de construction pour les travaux d'envergure.



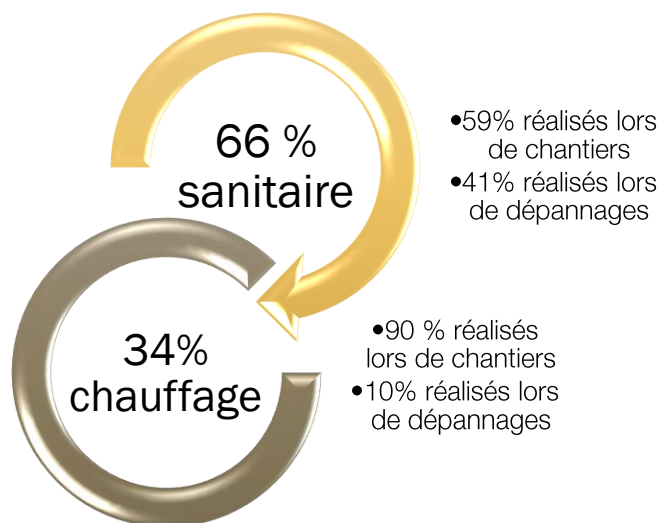
## Fournisseurs

Les relations commerciales que nous entretenons avec nos fournisseurs doivent être bénéfiques aux deux parties. Ainsi, les accords que nous établissons en amont avec nos prestataires sont entièrement respectés, tant pour les délais de commande, de livraison et de paiement. Ainsi, les rapports que nous entretenons sont emprunts de confiance réciproque et de coopération mutuelle.

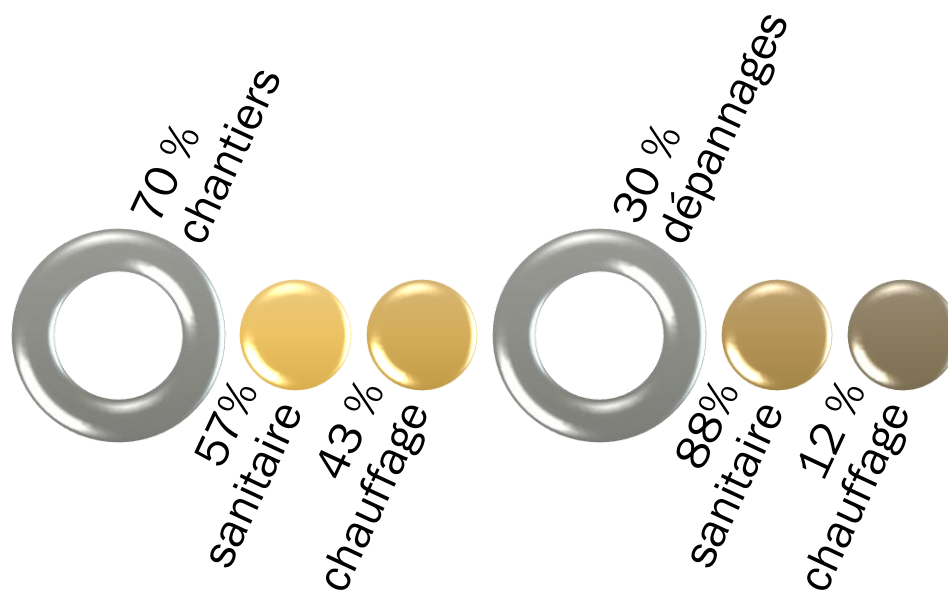
Ces bonnes pratiques commerciales nous permettent également de bénéficier du soutien technique et logistique des représentants des marques (tel que Buderus, Sabag, etc.) et ainsi proposer à nos clients finaux des produits de qualité au prix le plus juste. Ceci nous permet également d'accroître notre réputation dans la région du Nord vaudois.

## Origine du chiffre d'affaires

Répartition selon nos deux secteurs d'activités

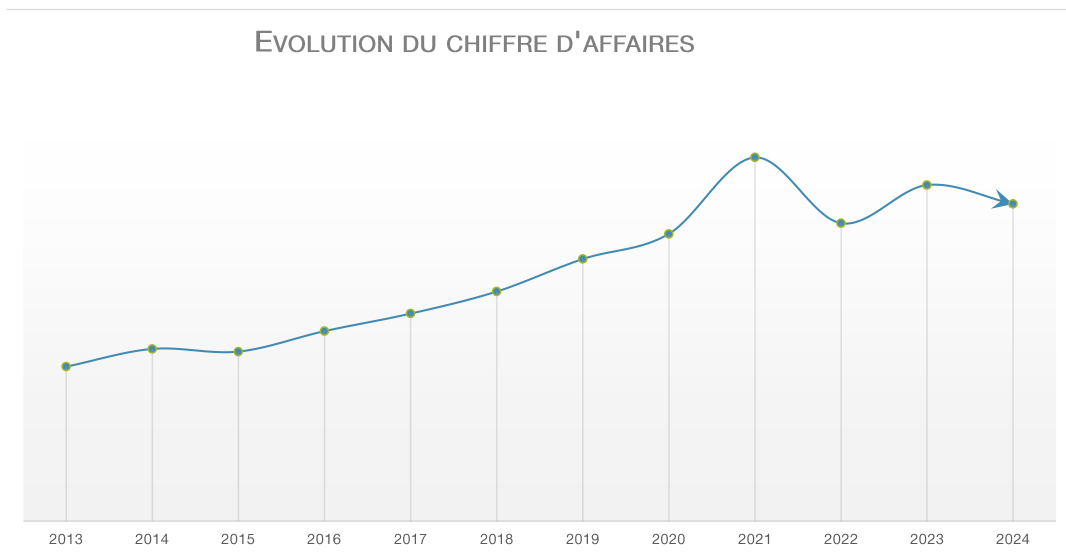


Répartition selon nos deux domaines d'activités stratégiques



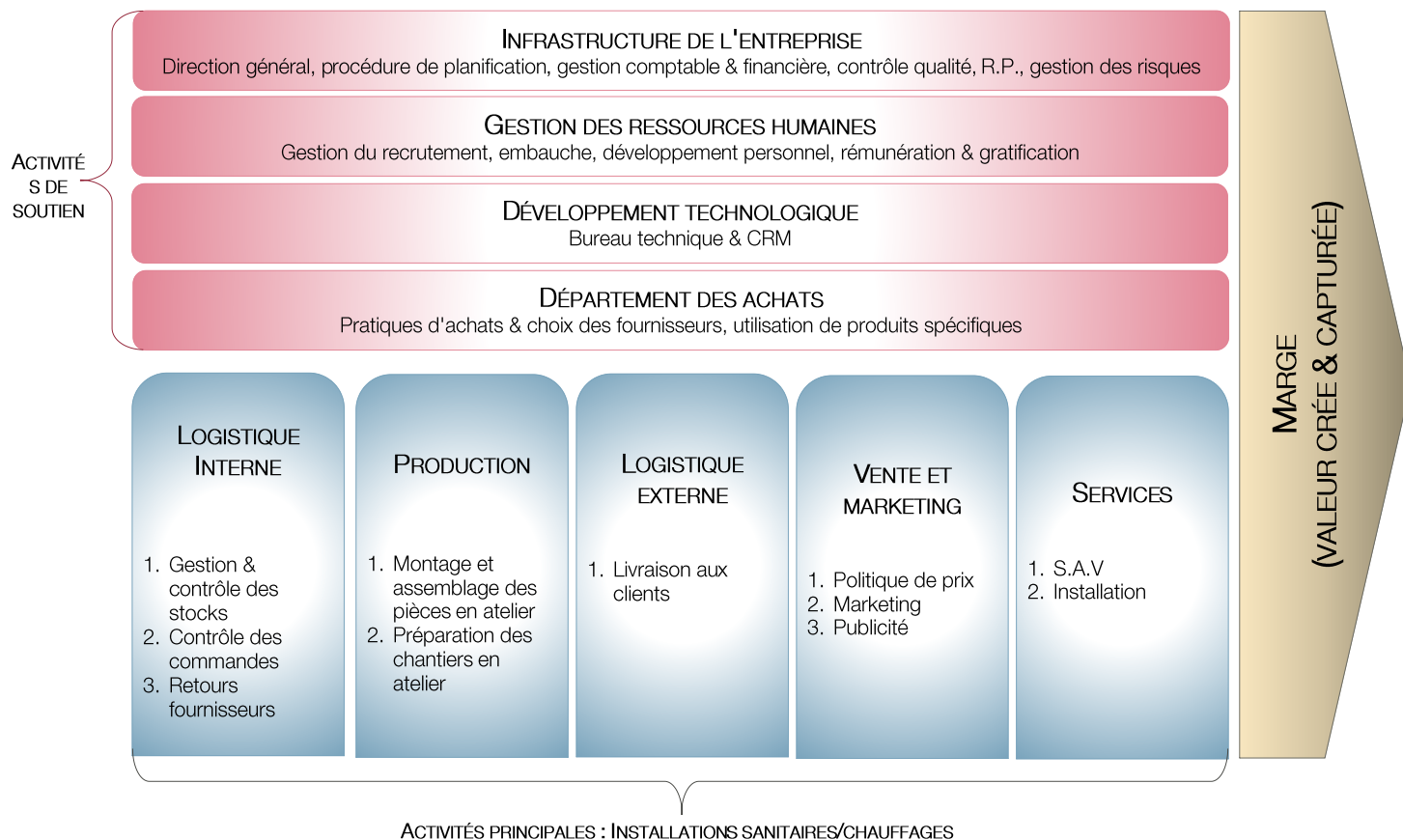
## Evolution du chiffre d'affaires

L'évolution de notre chiffre d'affaires n'est bien évidemment pas linéaire, mais la progression de ces dix dernières années reflète l'amélioration constante de notre entreprise et son désir de croissance.



## Chaîne de valeurs

Afin de pérenniser notre activité sur le long terme, nous avons mis en place dès 2014, la chaîne de valeurs suivante :



## Organisation

Cette chaîne de valeurs ne peut être réalisée qu'au moyen d'outils organisationnels simples et efficaces. Ceux-ci sont répertoriés comme suit :

# OUTILS D'ORGANISATION

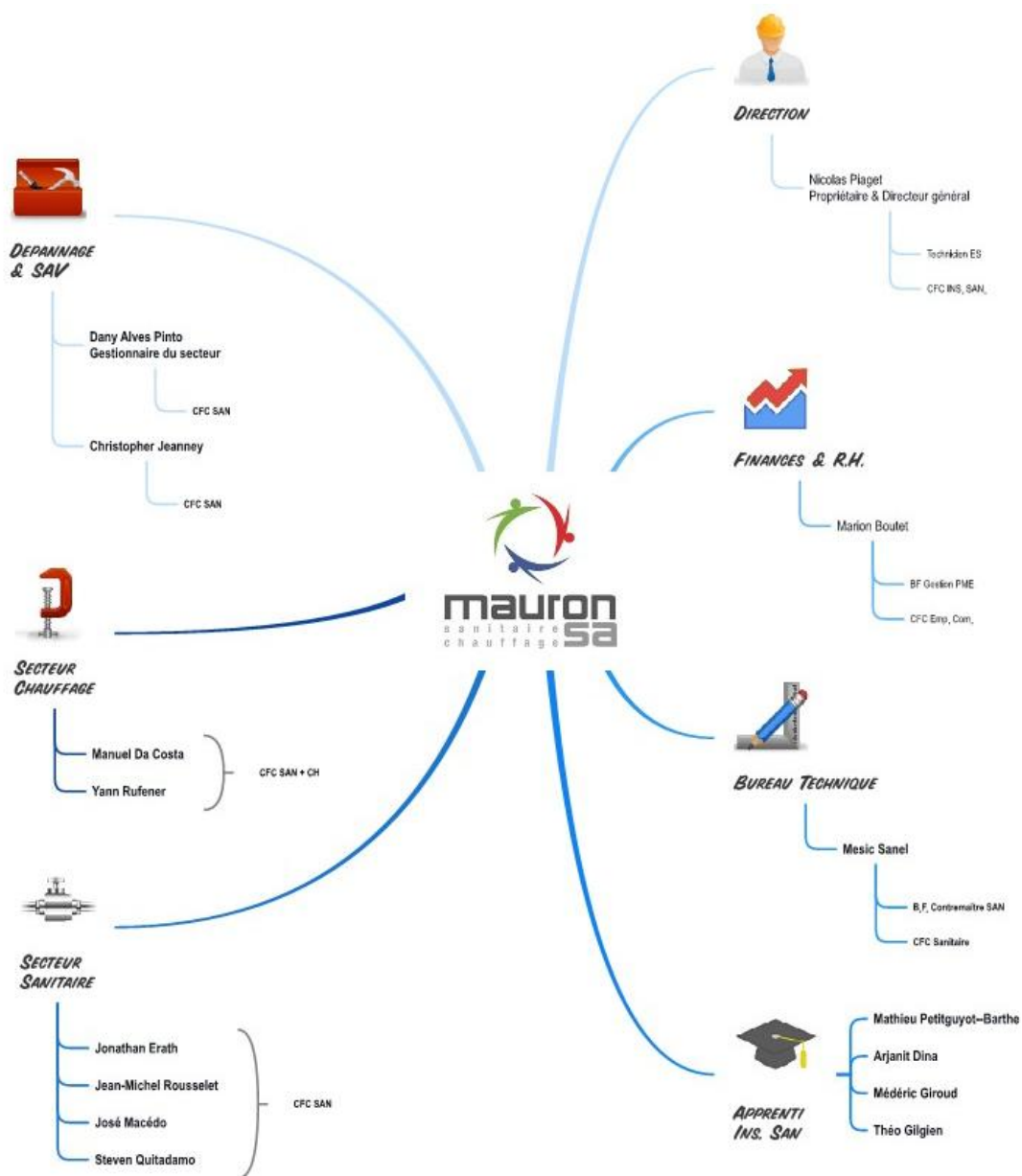
Processus	Chaîne de valeurs	Activité de soutien Activité principale
	Plan de réparation des tâches	Qui fait quoi, comment et quand ?
	Plan d'action sommaire	Mission, objectif, stratégie globale et sectorielle
	Organigramme séquentiel	Offre, chantier, SMQ, RH, achats & retours fournisseurs
Structure	Organigramme	Fonctionnel, chantier, solaire & organisationnel
	Contrats de travail	Conditions cadres, horaires, salaires
	Descriptif de poste	Tâches, règles & compétences
	Diagramme des fonctions	Listes des tâches, responsabilités & interactions
	Entretien annuel	Définition paliers de compétences, objectifs & évaluation
Concept de gestion	Règlements commerciaux	Conditions de vente & d'achat
	Plan de classification	Archives numériques, documents actifs & CRM
	Lignes directrices	Organisation & gestion
	Evaluation des risques	Éléments à considérer & mesures à préconisées

# Gestion des collaborateurs

L'année 2024 a été marquée par une intensification significative de l'activité, ayant naturellement eu un impact sur l'organisation du travail et sur la dynamique des équipes.

L'augmentation du nombre de chantiers et des interventions de dépannage a nécessité une forte mobilisation de l'ensemble des collaborateurs, tant sur le terrain qu'au sein du service administratif et technique. Nous tenons à souligner l'engagement, la flexibilité et le professionnalisme dont chacun a fait preuve tout au long de l'exercice.

Comme souvent dans les périodes de forte activité, la charge de travail soutenue a pu générer certaines tensions ponctuelles au sein des équipes. Ces éléments ont été identifiés avec attention par la direction, qui considère la qualité des relations humaines comme un pilier essentiel de la pérennité de l'entreprise.



## Formation duale

Nous attachons une grande importance à la formation duale, c'est pourquoi nous formons trois apprentis installateurs sanitaire et une apprentie employée de commerce. Nous accueillons également des stagiaires pour des périodes allant d'une semaine à six mois.



## Gestion financière

Celle-ci est le point névralgique de notre stratégie d'entreprise, car toute activité économique nécessite de calculer, mesurer et analyser. Tous ces indicateurs sont aussi le reflet d'interactions humaines. Dans le but de croissance qui est le nôtre, une gestion financière minutieuse mais également ambitieuse, est nécessaire. La gestion financière ne doit pas être un frein, mais bien le moyen d'atteindre notre objectif.

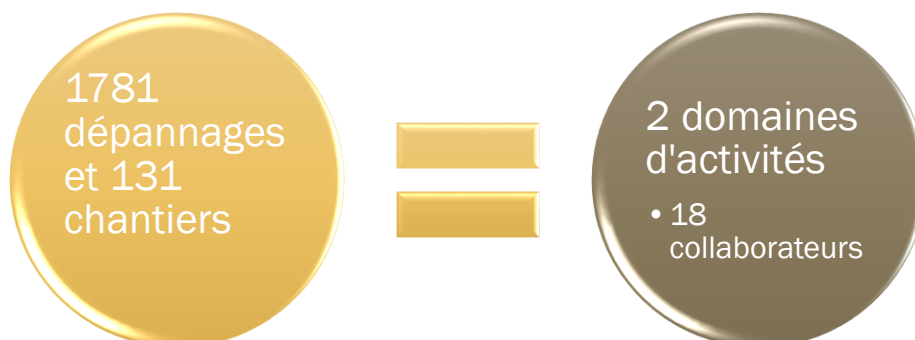


A cette fin, la comptabilité de notre société est entièrement tenue en interne. Ceci nous permet de suivre au jour le jour les chiffres clés de notre activité. Pour se faire, un tableau de bord est réalisé avec les chiffres issus de la comptabilité afin que la direction ait une vue d'ensemble des résultats de la société.

Ces indicateurs font l'objet d'une séance hebdomadaire au sein de la direction, où celle-ci étudie et observe notre actualité financière.

Ce tableau nous aide à identifier les opportunités et à détecter les éventuels dangers, à l'aide de différents indicateurs. Cette gestion d'anticipation nous permet d'agir et non de réagir, face aux différents événements que notre structure rencontre chaque année.

Au mois de mars, des statistiques sont réalisées avec les chiffres annuels. Ces inventaires nous permettent d'étudier notre activité sur le long terme et également d'affiner nos budgets.



## MARKETING

Le marketing peut être défini comme l'analyse des besoins des consommateurs et l'ensemble des moyens d'action utilisés pour influencer leur comportement. Il crée de la valeur perçue par les clients et adapte l'offre commerciale aux désirs des consommateurs. Il affecte toute l'entreprise, laquelle est tout entière tournée vers la satisfaction du client.

Le stimulus déclenchant le processus d'achat provient de nos anciens clients, car nous avons la chance de bénéficier de l'effet de bouche à oreille. Ainsi, le retour positif des devis réalisés est de 53 %, contre 44 % de refusés, le pourcentage restant étant des affaires en attente.

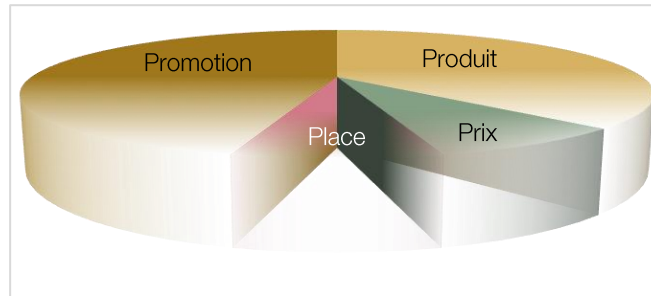
### Enquête de satisfaction

Nous réalisons un sondage en continu à l'aide d'un formulaire que nous joignons à toutes nos factures et ceci afin de pouvoir mesurer la satisfaction de nos clients sur le long terme. Cette méthode permet également de corriger les écarts constatés, les évolutions du marché et les importants changements d'habitude de consommation.

Ce sondage, dont émane la satisfaction générale de nos clients est une belle récompense ! Nous tenons donc à remercier et à féliciter chaleureusement toute notre équipe pour le travail réalisé et les efforts consentis.

### Mix marketing

Depuis 30 ans, nous faisons le choix de réaliser, au quotidien, des prestations de qualité. Ce but passe par le sérieux de nos réalisations, de notre service après-vente et de notre accueil. Afin de faire perdurer et d'améliorer notre position, notre mix marketing est le suivant :



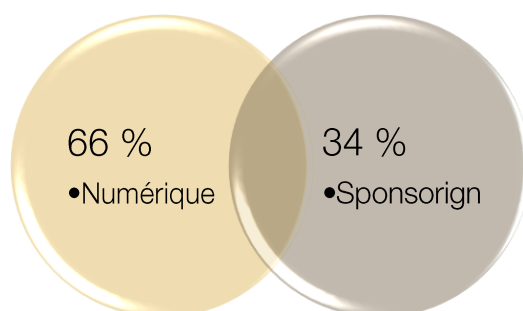
Les objectifs de rentabilité qui sont les nôtres nous ont obligés à affiner notre politique marketing. Ainsi, afin d'assurer notre différenciation concurrentielle par la qualité de nos services, nous avons fait le choix de mettre en second plan le critère du prix.

De ce fait, nous allons toujours privilégier la qualité des matériaux et de l'exécution. Cette démarche est bien évidemment constamment en corrélation avec les vœux de nos clients cependant, nous refusons de poser certains matériaux qui ne répondent pas à nos critères de qualité, ou de travailler selon certaines méthodes qui ne font pas partie des normes SIA.

Afin que cette politique ne soit pas mal perçue par nos prospects, nous sommes dans l'obligation de communiquer très clairement et aussi souvent que nécessaire notre position.

## Frais publicitaire

La promotion passe par la communication sur la qualité de notre savoir-faire et non sur le prix de nos prestations, mais également sur le plaisir de travail ensemble. Nos dépenses publicitaires sont réparties comme suit :

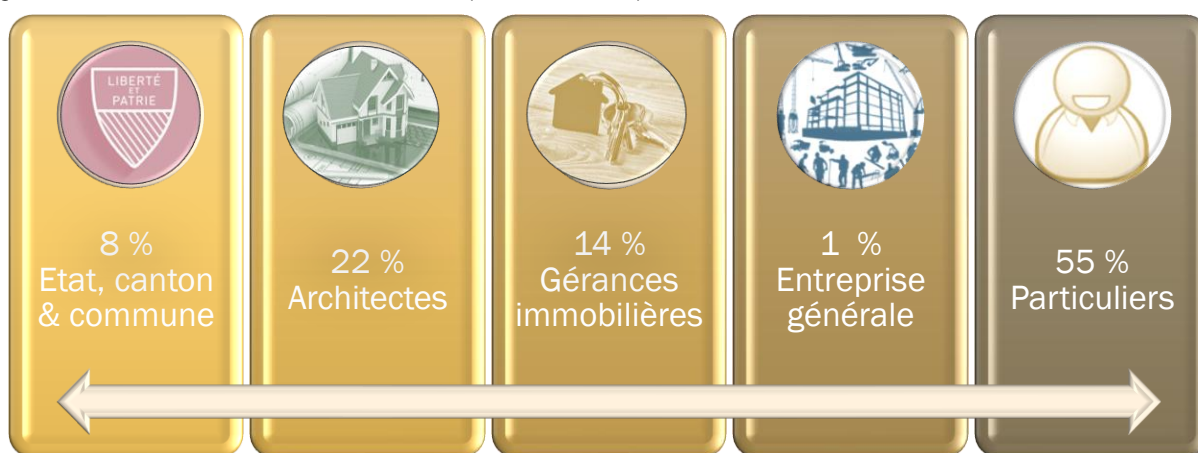


## Étude de marché

### Composition de notre marché

Notre marché est constitué principalement de propriétaires fonciers, assistés d'un architecte dans certains cas, réalisant des travaux de rénovation sanitaires et/ou d'assainissement de chauffage.

Cette tranche de clients est très sensible à la qualité de l'échange commercial et bien évidemment au rapport qualité/prix. Notre travail consiste à les mettre en confiance en les rassurant sur le bien-fondé de leur choix et à les sécuriser quant à la réalisation des travaux. Ce travail d'accompagnement est primordial afin de donner entière satisfaction au client et ainsi bénéficier de son discours positif auprès de son cercle proche. Les gérances immobilières constituent notre principale clientèle dans le domaine du dépannage. Communes, entreprises générales et bureau d'architecte complètent notre panel clientèle, dont voici le détail :



Notre rayon d'activité :



## Taux d'attrition

Le nombre de clients perdus pour l'année 2023 s'élève à 7.5 %, soit une moyenne de 65 clients qui n'ont pas à nouveau fait appel à nos services.

## Concurrence

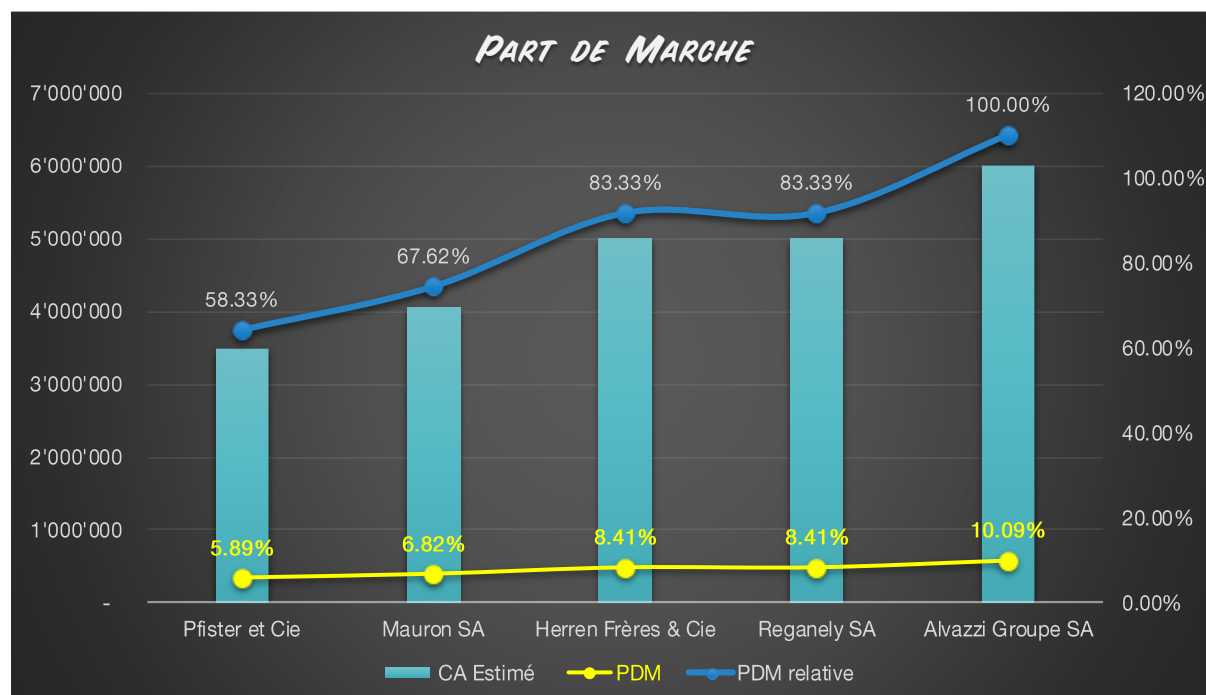
Le secteur secondaire en Suisse représente 14.88 % du marché global <sup>1</sup>. Ce segment est composé de 80.10 % de microentreprise, de 16.10 % de petites entreprises, de 3.20 % de moyennes entreprises et de 0.60 % de grandes entreprises<sup>2</sup>. Dans la région « Espace Mitteland », où nous sommes établis, il y a 10'458 entreprises identiques à la nôtre<sup>3</sup>.

Nous entretenons des rapports professionnels avec l'ensemble de nos concurrents. L'entraide et la loyauté des pratiques font partie intégrante de nos lignes directrices d'organisation et de gestion.

## Part de marché

Dans notre rayon d'activité, nos concurrents directs sont au nombre d'une trentaine. Le leader du marché, la société Alvazzi SA Yverdon-les-Bains, détient ± 10 % du part de marché pour un chiffre d'affaires annuel estimé à 6 millions CHF.

Nous nous plaçons en 4<sup>ème</sup> position avec une part de marché estimée à 6.80 % derrière les sociétés Herren Frères & Cie et Reganely SA, celles-ci détenant environ 8 % de part de marché.



<sup>1</sup> Source : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/industrie-services/entreprises-emplois/structure-economie-entreprises.html>

<sup>2</sup> Source : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/industrie-services/entreprises-emplois/structure-economie-entreprises/pme.html>

<sup>3</sup> Source : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/industrie-services/entreprises-emplois/structure-economie-entreprises/pme.assetdetail.9366293.html>

## ***STRATEGIE ET MISE EN OEUVRE***

Afin d'atteindre les objectifs fixés pour l'exercice 2024, plusieurs axes stratégiques ont été définis.

Le premier concerne le renforcement du pilotage des gros chantiers. Cela implique une anticipation accrue des besoins en ressources humaines et matérielles, un suivi plus rigoureux des coûts par affaire ainsi qu'une planification plus fine des différentes phases d'exécution.

Le second axe porte sur l'amélioration des processus administratifs et financiers. La fluidité entre l'exécution des travaux, la validation des prestations et la facturation devra être renforcée, afin de réduire les délais et d'améliorer la rotation de la trésorerie.

Le troisième axe stratégique concerne les relations humaines. La forte activité enregistrée en 2024 a démontré la nécessité de préserver l'équilibre des équipes. Une attention particulière sera portée à la communication interne, à l'organisation des priorités et à l'accompagnement des collaborateurs afin de maintenir un haut niveau de motivation et de performance.

Enfin, Mauron SA poursuivra sa stratégie historique de différenciation par la qualité, la proximité avec ses clients et la réactivité de ses services, qui constituent les fondements de sa réputation dans le Nord vaudois.

### Infrastructure de l'entreprise

#### Direction Générale

Celle-ci est composée de M. Piaget, directeur et propriétaire, M. Sanel Mesic responsable du bureau technique, ainsi que Mme Marion Boutet, responsable financière et administratrice de la société.

#### Procédure de planification

En premier lieu, le planning d'intervention hebdomadaire permet de regrouper les informations nécessaires aux interventions des équipes sur une année entière.

La vue d'ensemble ainsi réalisée nous facilite la gestion des inévitables imprévus. Les chantiers et leurs annexes bénéficient de dossiers informatiques afin d'en faciliter le suivi et de dossiers papier qui accompagnent les équipes sur le terrain. Le secteur du service dépannage est quant à lui géré au jour le jour, en fonction des urgences.

#### Contrôle qualité

La démarche qualité est au centre de notre stratégie, car elle fait partie de nos avantages concurrentiels. Elle a pour objectif d'accroître la satisfaction de nos clients tout en améliorant les performances de notre entreprise. Notre système de management de la qualité est dynamique pour l'ensemble de nos services. Nous assumons donc en interne la responsabilité de l'assurance qualité.

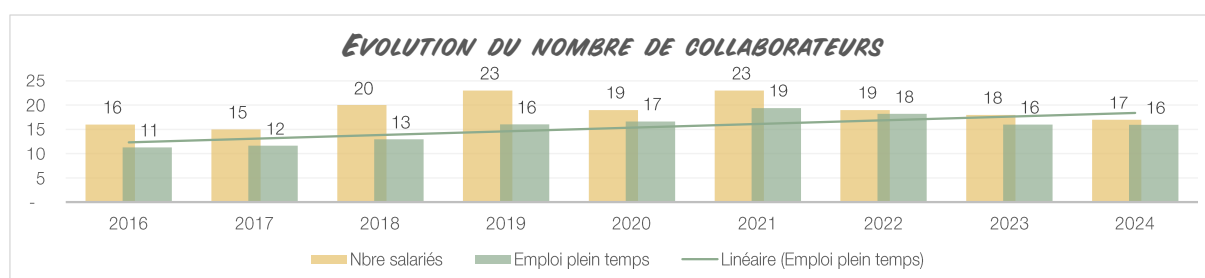
Ces contrôles sont simples et orientés sur deux points principaux. Le premier axe est celui du contrôle "physique" de la qualité de nos prestations, et le second est le traitement des réclamations clients. La sobriété de notre SMQ s'inscrit dans le cadre de notre stratégie d'une structure organisationnelle simple et légère.

## Indicateurs des Relations Humaines

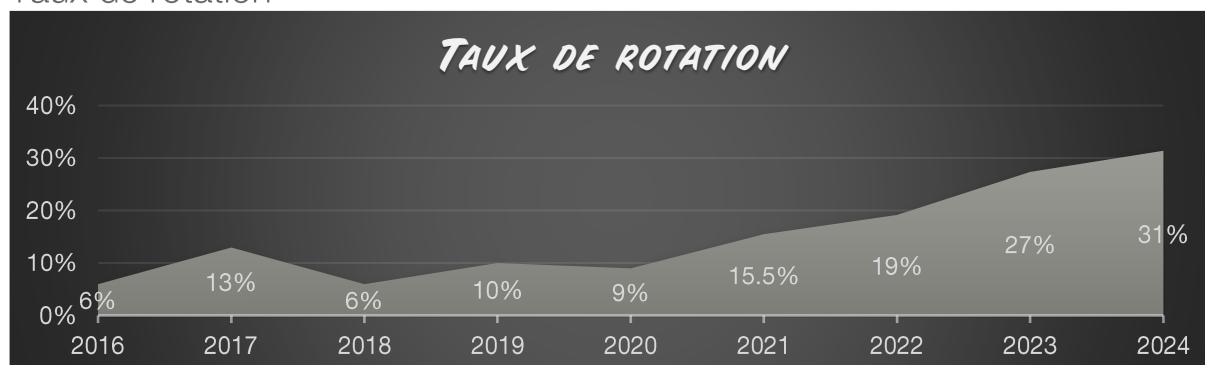
Nous utilisons le terme de "relations humaines" plutôt que celui de "ressources humaines". Effectivement, nous désirons remplacer un mot de l'expression afin de mettre en lumière le point problématique de l'expression initiale.

Ce que dit ce changement ? C'est que l'employé n'est pas un de ces éléments économiques interchangeables que nous pourrions solliciter de manière identique. L'employé est au contraire une personnalité complexe dont les multiples caractéristiques peuvent être une valeur ajoutée considérable pour notre structure en faisant partie de notre capital immatériel. Il s'agit bien d'une valeur non quantifiable dont il est question, soit de ce qui fait la qualité de notre société du point de vue humain et relationnel.

## Evolution du nombre de collaborateurs



## Taux de rotation



Notre taux de 31 % est à mettre en corrélation avec les taux suivants : rotation nette pour l'année 2022 sur le territoire suisse qui est de 14.7 %, celui de la branche économique (NOGA 432 203) est de 9.6 % et pour terminer celui des entreprises entre 10 et 49 personnes est de 11.6 %<sup>4</sup>.

L'exercice 2023 se situe au-dessus des moyennes de référence. Cet écart s'explique essentiellement par plusieurs fins de collaboration décidées au cours de l'année, dans le cadre d'une volonté de maintenir les standards de qualité et les exigences professionnelles attendues au sein de l'entreprise.

<sup>4</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/travail-remuneration/activite-professionnelle-temps-travail/actifs-occupes/mobilite-professionnelle.assetdetail.8086602.html>

## Ancienneté

Ce taux comprend l'ensemble de nos collaborateurs, y compris les apprentis.



## Taux d'absentéisme

Les vacances, les jours fériés et les congés ne sont pas considérés comme des absences.

Notre taux est de **1.80 %** pour cette année, alors que celui du secteur du bâtiment est de 4.82 % pour l'année 2023, selon le site de la confédération suisse<sup>5</sup>. Notre ratio est donc largement en deçà de la moyenne nationale.

Les coûts directs et indirects liés à cet absentéisme s'élèvent à CHF 31'000.00 CHF.

## Indicateurs d'activité

### Objectifs et réalisations



Réalisation

Objectif : 600

Effectif : 667

Adjudication

Objectif : 50 %

Effectif : 53%

Délais de réponse

Objectif : 10 j.

Effectif : 12 j.

Les demandes inhérentes au devis ont été en augmentation lors de cette année, nous avons ainsi dépassé notre objectif de 5 %. Nous avons également réussi à diminuer notre délais de retour de 3 jours.

<sup>5</sup> Source : <https://www.bfs.admin.ch/asset/fr/je-f-03.02.03.02.05>

## CHANTIERS

Réalisation	Objectif : 105 Effectif : 131
Durée moyenne	Objectif : 100 j. Effectif: 118 j.
Délai de facturation	Objectif : 10 j. Effectif : 17j.

En corrélation avec notre taux de retour très positif à nos offres, le nombre de chantier est, lui aussi, en forte progression de 10 %. Nous avons réussi à diminuer le délai de facturation de 4 jours. Ces chiffres sont encourageants, mais pas encore satisfaisants. Nos efforts doivent se concentrer sur le délai de facturation afin de réduire celui-ci d'au moins 3 % sur l'année 2025.

## DEPANNAGES

Réalisation	Objectif : 1'600 Effectif : 1'781
Délai d'intervention	Objectif : 7 j. Effectif : 12 j.
Délai de facturation	Objectif : 10 j. Effectif : 14 j.

Le délai d'intervention et le délai de facturation est malheureusement resté inchangé à l'année dernière.

Le système mis en place depuis 2020 porte ses fruits et nous allons continuer à apporter toute notre attention à ces chiffres, afin de continuer à les améliorer.

## Mot de la direction

Au terme de l'exercice 2024, Mauron SA peut aborder l'avenir avec confiance, réalisme et ambition.

Cette année a une nouvelle fois démontré la solidité de notre entreprise ainsi que la capacité de nos équipes à répondre présentes dans un contexte exigeant. Malgré un léger recul du chiffre d'affaires par rapport à l'exercice précédent, nous avons su préserver une excellente marge brute et maintenir un haut niveau de qualité dans l'ensemble de nos prestations.

Les défis rencontrés au cours de l'année, qu'ils soient opérationnels, humains ou financiers, ont également été des opportunités d'apprentissage et d'amélioration. Ils nous permettent aujourd'hui d'identifier avec clarté les axes de progression nécessaires, notamment dans la gestion des gros chantiers, l'optimisation des processus internes et la fluidité de notre organisation.

Nous tenons à remercier chaleureusement l'ensemble de nos collaborateurs pour leur engagement, leur professionnalisme et leur esprit d'équipe, qui constituent chaque jour la véritable force de Mauron SA.

Nos remerciements vont également à nos clients, partenaires et fournisseurs pour leur confiance renouvelée et leur fidélité.

Fidèle à ses valeurs de proximité, de qualité et de réactivité, Mauron SA poursuit son développement avec détermination et enthousiasme, résolument tournée vers 2025.

---