RAPPORT ANNUEL

2017

Ch. des Cottalets 14
1441 Valeyres-s-Montagny

t. +41 24 445 22 22
f. +41 24 445 41 22

info@mauronsa.ch
www.mauronsa.ch

TABLE DES MATIÈRES

I. Table des matières 1

II. L'année Mauron SA 2

Objectif

Énoncé de la mission

Clés du succès

III. Description de l'entreprise 2

Un peu d'histoire

Notre situation géographique

Heures d'ouvertures

Services

Fournisseurs

Origines du chiffre d'affaires

Evolution du chiffre d'affaires

Chaîne de valeurs

Organisation

Gestion

Gestion financière

IV. Marketing 9

Étude de marché

Concurrence

V. Stratégie et mise en œuvre 12

Infrastructure de l'entreprise

VI. Chiffres comptables ..... Erreur ! Signet non défini.

Compte de résultat

Bilan

Prévision des ventes

Indicateurs d'activité

Indicateurs de résultat

VII. Annexes ..... Erreur ! Signet non défini.

L'ANNÉE MAURON SA

Nous, les techniciens du sanitaire-chauffage, avons connu une belle année 2017 !

Le nombre de nos clients, toujours croissant, prouve à lui seul que Mauron SA est une entreprise reconnue dans la région du Nord Vaudois. Notre réputation qui est basée sur la qualité de nos prestations, notre réactivé et notre écoute, est reconnue par la majorité de nos clients.

C'est donc une belle année qui s'achève, vivement la prochaine !

OBJECTIF

Le client est la personne la plus importante de notre entreprise ! Ainsi, notre unique objectif est de le satisfaire, car sans lui rien n'est possible. La réalisation de cet objectif est possible grâce à la motivation qui anime chacun de nous au quotidien.

ÉNONCÉ DE LA MISSION

Notre mission a pour but d'étudier attentivement tous les projets qui nous sont soumis afin de pouvoir proposer les solutions les plus adaptées aux besoins de nos clients.

Cette mission, orientées clients, ne doit cependant pas se faire au détriment de notre staff. Ainsi, nos équipes bénéficient d'une marge de manœuvre décisionnelle importante, de rémunérations et prestations sociales élevées ainsi que de la reconnaissance nécessaire à leur développement professionnel et personnel.

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.

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

UN PEU D'HISTOIRE

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

Durant ces treize années, l'entreprise est passée d'une petite activité indépendante à une société au chiffre d'affaires de 1'100'000.00 CHF. Les dix-neuf années suivantes ont permis à M. Mauron d'asseoir l'assise financière ainsi que la réputation de son entreprise.

En 2014, Monsieur Nicolas Piaget, apprenti puis salarié de l'entreprise et titulaire d'un diplôme de technicien ES, acquière la société à M. Mauron ; 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, notre succès est grandissant et nous permet d'employer actuellement 16 collaborateurs et de faire progresser le chiffre d'affaires de 11 % sur les cinq dernières années.

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 région et de déménager, dans le courant de l'année 2018, sur la commune d'Orges. 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 appels offres via des marchés publics. Nous répondons donc à ceux-ci avant d'obtenir les affaires. Le critère d'adjudication des offres étant le prix final, nous nous efforçons d'obtenir les meilleurs prix de nos fournisseurs afin d'en faire bénéficier les communes vaudoises, qui sont propriétaires des dits réseaux d'eaux.

Le premier challenge de ses travaux réside dans le maintien, durant les travaux, de la qualité de l'eau fournie. Nous devons réaliser, à chaque phase, des tests sur l'eau distribuée. Des analyses sont réalisées par le laboratoire cantonal à Lausanne.

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 les travaux réalisés. Nous fournissons également des garanties de construction pour les travaux d'envergure.

Pour terminer, notre philosophie d'entreprise privilégie les contacts humains directs afin d'établir des relations privilégiées avec nos clients, car l'authenticité de ces liens est d'égale importance au chiffre d'affaires, lorsqu'il s'agit d'ériger une entreprise couronnée de succès.

FOURNISSEURS

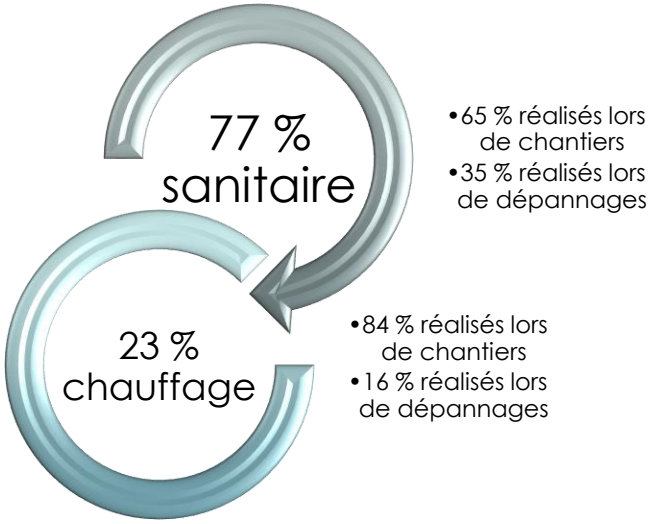
Les relations commerciales que nous entretenons avec nos fournisseurs doivent être bénéfiques aux deux parties, c'est pourquoi les accords que nous établissons en amont avec nos prestataires sont entièrement respectés, tant pour les délais de commande, de livraison et de paiement. Ainsi, les rapports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

Win-Win

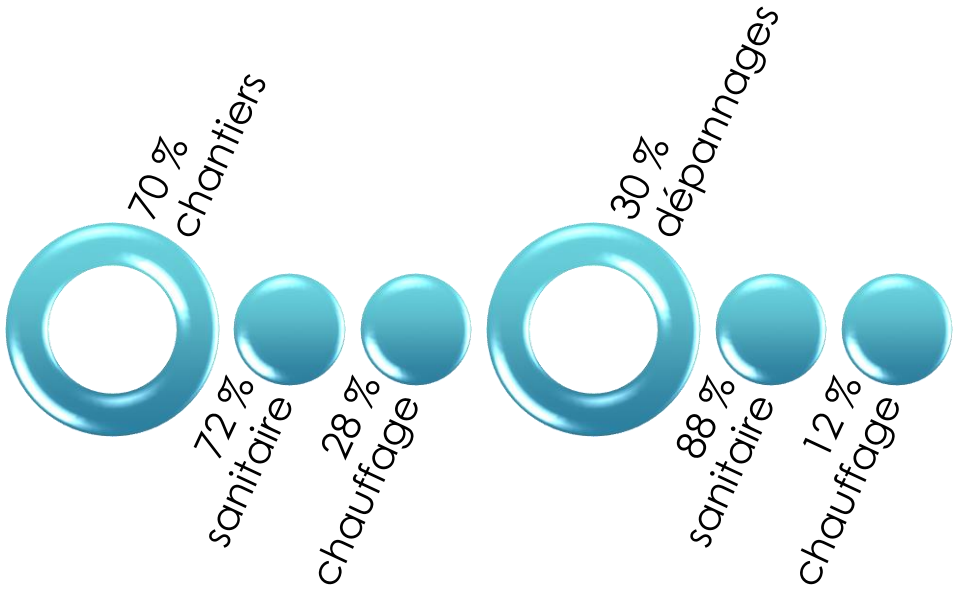
Ces bonnes pratiques commerciales nous permettent également de bénéficier du soutien technique et logistique des représentants des dits fournisseurs et ainsi proposer à nos clients finaux des produits de qualité au prix le plus juste. Ceci nous permet également d'accroître notre réputation dans la région du Nord vaudois.

ORIGINE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

RÉPARTITION SELON NOS DEUX SECTEURS D'ACTIVITÉS

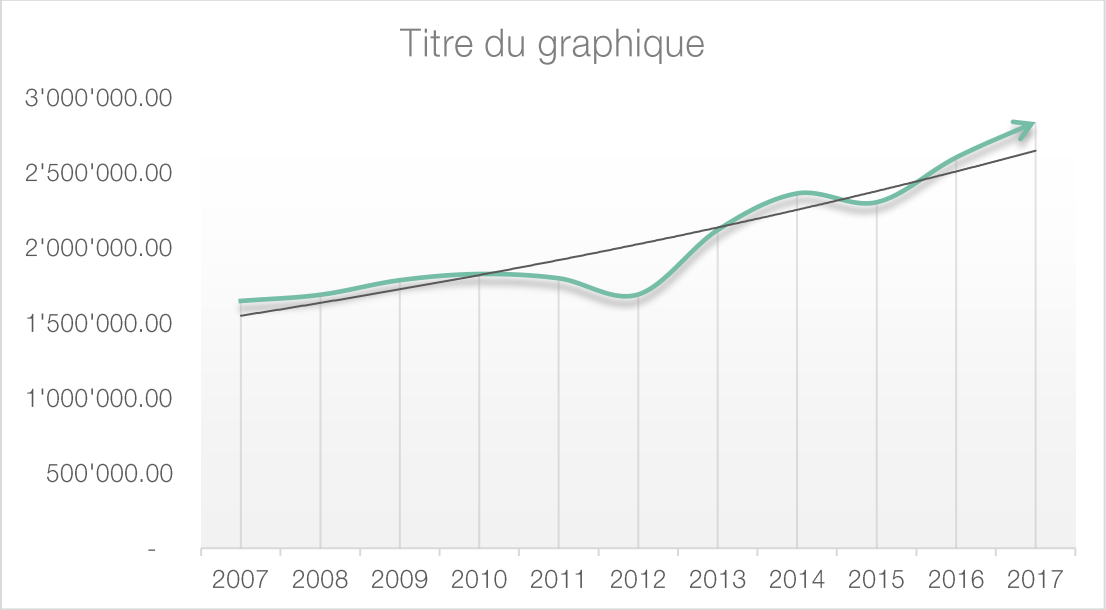


DÉPANNAGES SELON NOS DEUX DOMAINES D'ACTIVITÉS STRATÉGIQUES



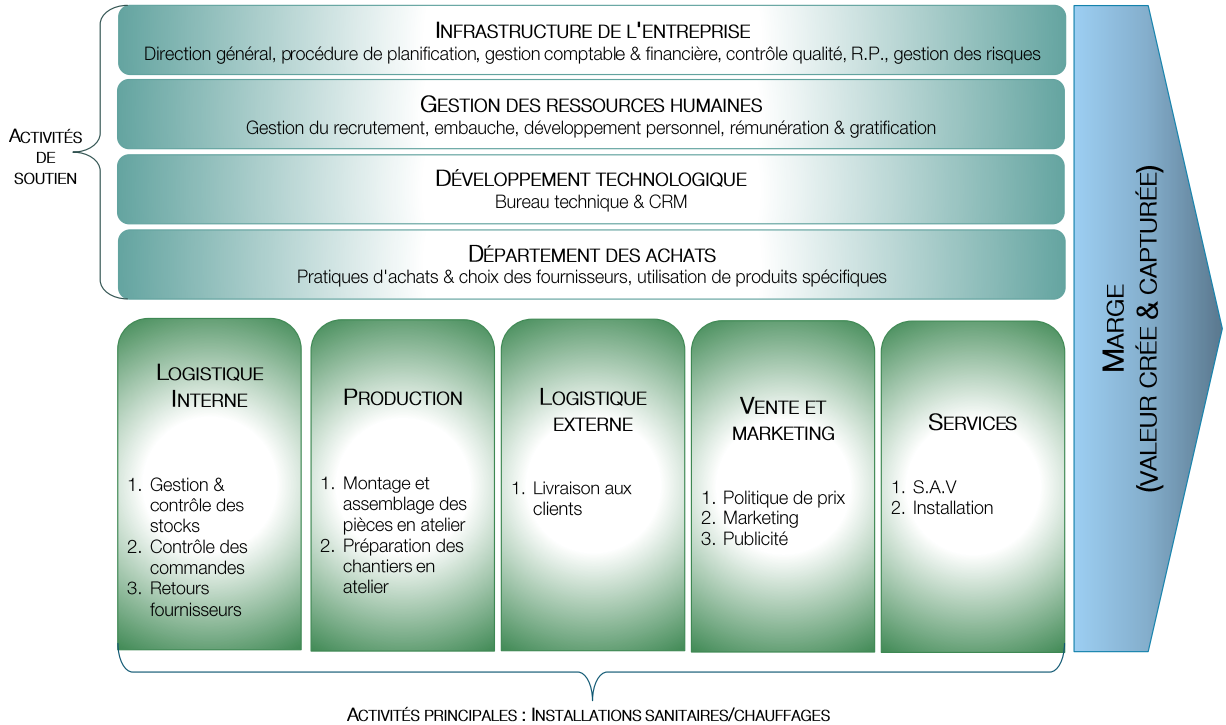
EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

L'évolution de notre chiffre d'affaires n'est 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	Réglements commerciaux	Conditions de vente & d'achat
	Plan de classification	Archives numériques, documents actifs & CRM
	Lignes directrices	Organisation & gestion
	Evaluation des risques	Eléments à considérer & mesures à préconisées

GESTION

Notre entreprise à la chance de bénéficier de nombreuses et riches personnalités, toutes au bénéfice de nombreuses expériences !

Nos collaborateurs sont tous titulaires d'un ou deux CFC. De plus, plusieurs d'entre eux suivent actuellement une formation continue afin d'accroître leurs connaissances.

Les responsabilités de chacun sont clairement définies et permettent à notre structure d'avoir une ligne managériale simple et directe. Les informations et les idées circulent librement entre tous les acteurs.

Tous nos collaborateurs et leur domaine d'expertises sont représentés ci-dessous ;

GESTION FINANCIÈRE

Celle-ci est le point névralgique de notre stratégie d'entreprise. 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 clé de notre activité. A cette fin, 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 avec la direction, où celle-ci étudie et observe notre actualité financière.

Ce tableau aide le staff de direction 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 de chaque année, 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 toute entière tournée vers la satisfaction du client.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Nous avons réalisé, en début d'année, un sondage auprès d'un panel de cent vingt prospects sur une période de six semaines. Les résultats sont les suivants :

QUALITÉ DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- 59 % - Haute
- 38 % - Bonne
- 3 % - Moyenne
- 0 % - Mauvaise

NIVEAU DE RÉACTIVITÉ AUX BESOINS DES CLIENTS

- 78 % - Trés réacitive
- 21 % - Plutôt réactive
- 1 % - Pas très réactive
- 0 % - Pas réactive

QUALITÉ DU TRAVAIL RÉALISÉ

- 60 % - Très haute qualité
- 40 % - Bonne qualité
- 0 % - Moyenne et mauvaise qualité

SATISFACTION AVEC NOTRE PERSONNEL

- 79 % - Extrêment satisfait
- 21 % - Très satisfait
- 0 % - Absolument insatisfait

RECOMMANDATION DE NOTRE SOCIÉTÉ

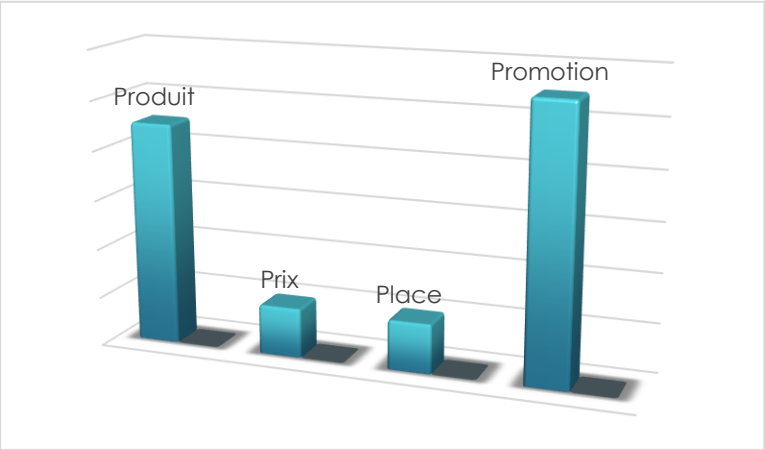
- 89 % - Oui
- 11 % - Probablement oui
- 0 % - Non

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 58 %, contre seulement 36 % de refusés, le pourcentage restant étant des affaires en attente.

L'ensemble de nos prestations remporte donc un vif succès et ces résultats sont bien évidemment encourageants. Nous réalisons un sondage par année 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.

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.

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

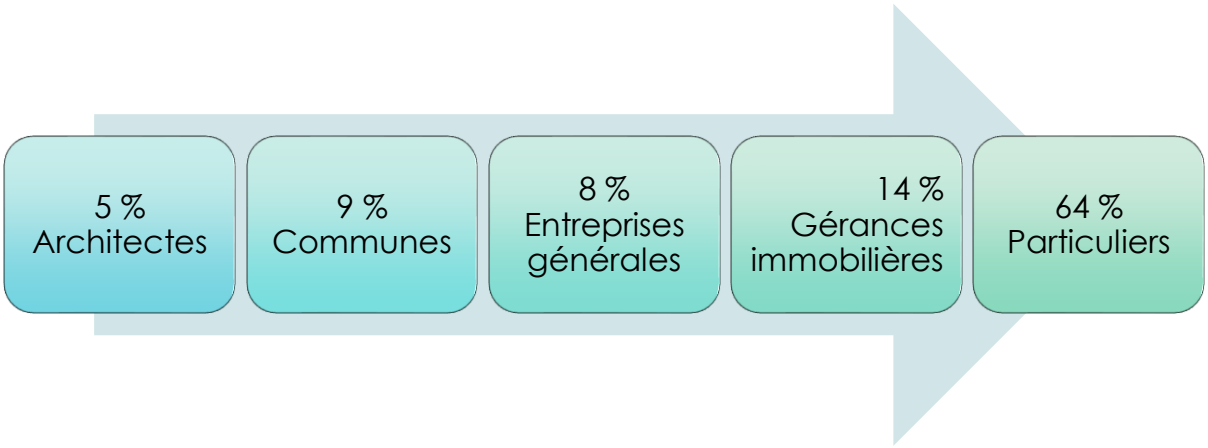
PART DE MARCHE

Les acheteurs potentiels de nos prestations de services se trouvent principalement dans un rayon d'action de 25 km. Le potentiel total dudit rayon étant de 8'500 prospects, nous occupons actuellement 24 % du marché sur notre territoire.

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 2017 s'élève à 6.58 %, soit 51 clients qui n'ont pas à nouveau fait appel à nos services.

CONCURRENCE

Dans notre rayon d'activité, nos concurrents directs sont au nombre de six. Le leader du marché, la société Alvazzi SA, détient 45 % du part de marché pour un chiffre d'affaires annuel estimé à 17'800'000.00 CHF. Les autres entités sont identiques ou moins importantes que la nôtre, et les 31 % de parts de marché restants se divisent avec nos autres concurrents directs et indirects.

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

STRATÉGIE ET MISE EN ŒUVRE

Le but à long terme est bien évidemment de pérenniser notre activité en développant la santé financière de l'entreprise. A cette fin, la création de valeur ajoutée pour elle-même et ses salariés est l'ambition première. Afin d'appliquer cette politique, les mesures cibles suivantes ont été mises en place :

- ✓ Différenciation concurrentielle grâce à la qualité de nos prestations
- ✓ Structure organisationnelle simple et légère
- ✓ Marge de manœuvre décisionnelle élevée de nos collaborateurs

INFRASTRUCTURE DE L'ENTREPRISE

DIRECTION GÉNÉRALE

Celle-ci est composée de M. Piaget, directeur et Marion Boutet, responsable administrative. Le propriétaire a acquis toutes les connaissances techniques et managériales nécessaires au cours de ses formations, afin de conduire l'entreprise. Il a cependant souhaité que la partie administrative et financière soie gérée par une personne avec des connaissances spécifiques. Cette coopération est un atout précieux pour la réussite de l'ensemble de la société.

PROCÉDURE DE PLANIFICATION

Afin de déterminer les ressources nécessaires à nos réalisations, nous utilisons plusieurs outils d'organisation et processus. 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 suivent les équipes sur le terrain.

Le secteur du service dépannage est quant à lui gérer au jour le jour, en fonction des urgences.

CONTRÔLE QUALITÉ

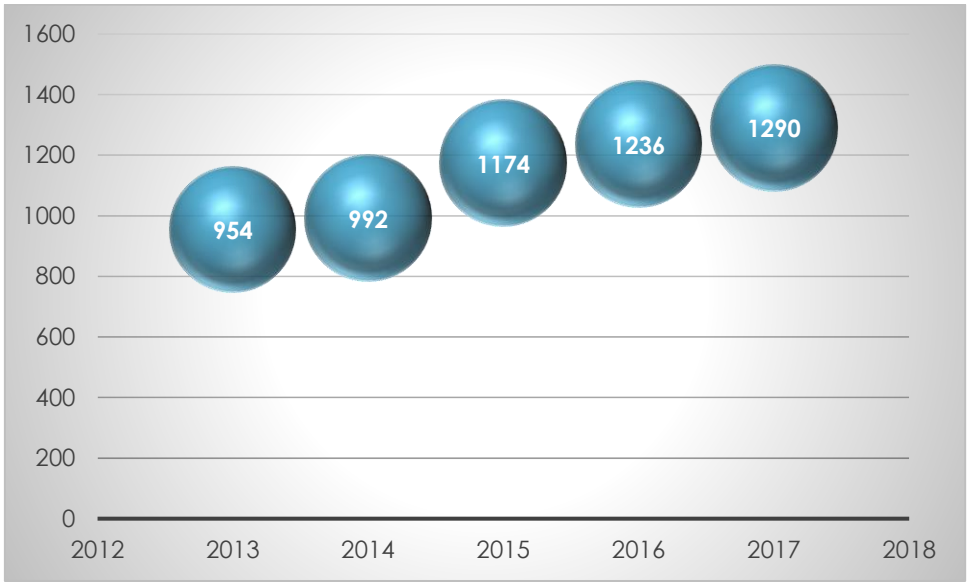
La démarche qualité est au centre de notre stratégie, car elle fait partie de nos avantages concurrentiels. Elle a pour objectif d'accroître la satisfaction de nos clients tout en améliorant les performances de notre entreprise. Notre système de management de la qualité est dynamique pour l'ensemble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

PRÉVISION DES VENTES

Notre objectif en qualité de chiffre d'affaires s'élevait à 2'730'000.00 CHF pour l'année 2017. Nous avons atteint notre objectif de plus de 4 %, puisque notre chiffre d'affaires net est de 2'844'380.00 CHF.

De plus, notre secteur dépannage a quant à lui bénéficié d'une évolution de 36 % depuis 2013.



Cette progression s'est effectuée avec le même effectif et elle a donc a été rendu possible grâce au travail de l'entier de notre staff du service dépannage, qui a su mettre en œuvre un système de gestion et d'exécution plus rentable.

OBJECTIFS ET RÉALISATIONS

DEVIS

Réalisation	Objectif : 520 Effectif : 539
Adjudication	Objectif : 50 % Effectif : 53 %
Délais de réponse	Objectif : 10 j. Effectif : 12 j.

CHANTIERS

Réalisation	Objectif : 100 Effectif : 93
Durée moyenne	Objectif : 100 j. Effectif: 109 j.
Délai de facturation	Objectif : 10 j. Effectif : 28 j.

DEPANNAGES

Réalisation	Objectif : 1'290 Effectif : 1'293
Délai d' intervention	Objectif : 7 j. Effectif : 10 j.
Délai de facturation	Objectif : 10 j. Effectif : 15 j.

Pour l'année 2018, nos efforts vont se concentrer à améliorer nos délais de facturation afin de raccourcir celui-ci de minimum 20 % et ceci pour les deux secteurs.

Le délai d'intervention pour le service après-vente peut également être amélioré, notre système d'exécution va bénéficier durant l'année 2018 de quelques modifications qui devrait nous permettre d'atteindre notre objectif.

La remise des offres doit quant à elle aussi profiter de toute notre attention, afin de l'améliorer durant l'année 2018.