

**BACCALaurÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DU MANAGEMENT ET DE LA GESTION**

**ÉPREUVE DE MANAGEMENT
DES ORGANISATIONS**

**Durée de l'épreuve : 3 heures
Coefficient : 5**

Le sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.

L'usage des calculatrices n'est pas autorisé.

BANCAREL HOUSSES

En 45 ans, Bancarel Housses n'a cessé de se développer et d'accroître sa notoriété. Aujourd'hui, elle a su s'imposer, sur un marché très concurrentiel et très spécifique, comme premier fabricant français de housses automobiles sur mesure.

À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 7, vous analyserez la situation de management proposée.

1. Relever les éléments caractéristiques de l'organisation Bancarel Housses.
2. Qualifier le mode de production choisi et montrer la pertinence de ce choix.
3. Montrer que l'organisation Bancarel Housses met en œuvre une démarche qualité et préciser les avantages qu'elle en retire.
4. Expliquer comment les ressources du système d'information participent également à la démarche qualité de Bancarel Housses.
5. Repérer des éléments du diagnostic stratégique externe de l'organisation Bancarel Housses.
6. Formuler le problème de management auquel a été confrontée l'organisation Bancarel Housses ces dernières années.
7. Présenter et justifier les options stratégiques mises en œuvre par l'organisation Bancarel Housses pour répondre à ce problème.

ANNEXES

Annexe 1 : Annexe 1 : Le savoir-faire de Bancarel Housses

Annexe 2 : Les engagements de Bancarel Housses

Annexe 3 : Les housses Bancarel, la pole position comme dans un fauteuil

Annexe 4 : Bancarel Housses, un fleuron historique et méconnu de l'industrie ruthénoise¹

Annexe 5 : Semaine de l'industrie : des collégiens bien emballés par les housses Bancarel Housses

Annexe 6 : Camping-cars : un marché qui roule

Annexe 7 : La sellerie automobile va de l'avant

Annexe 8 : Bancarel Housses, votre site de housse sur mesure qui habille et protège vos sièges

¹ Qui se rapporte à la commune de Rodez
18MGTG11

Annexe 1 : Le savoir-faire de Bancarel Housses

La société Bancarel Housses, numéro un européen de la housse de siège sur mesure, conçoit et confectionne des housses dans son usine à Onet-le-Château (près de Rodez) dans l'Aveyron. Bancarel Housses œuvre chaque jour depuis plus de 40 ans à offrir à ses clients les meilleurs produits de qualité et durables.

L'entreprise Bancarel Housses est un exemple type de ce que l'on peut appeler « l'artisanat industriel ». La société est riche d'un savoir-faire artisanal qu'elle a su, au fil du temps, cultiver de manière industrielle. C'est ce savoir-faire qui fait aujourd'hui le succès et la fierté de l'entreprise Bancarel Housses.

L'entreprise a été créée dans les années soixante par Adrien Bancarel, rejoint en 1973 par son fils Daniel. Les housses Bancarel se vendent alors essentiellement en Aveyron, auprès de connaisseurs et relations du chef d'entreprise. Mais la réputation des produits est telle que l'entreprise artisanale ne cesse de se développer jusqu'à devenir une SARL florissante en 1982.

La même année, dans l'objectif de suivre au plus près clientèle et production, la société s'équipe en outils informatiques. De plus, la société se présente régulièrement dans les grands salons automobiles afin de se faire connaître sur le plan international.

L'entreprise familiale est rachetée en 2000 par Pierre-Georges Pelofi, qui en est toujours l'actuel propriétaire. En 2002, l'entreprise Bancarel Housses devient une SAS au capital social de 1 220 000 euros dont le président est Pierre-Georges Pelofi. En 2015, Bancarel Housses est certifiée ISO 9001².

Source : www.bancarel.com

Annexe 2 : Les engagements de Bancarel Housses

Nous attachons la plus grande importance à un certain nombre de valeurs en ce qui concerne la fabrication de nos housses et la relation avec nos clients.

Du vrai sur mesure

Nos housses sur mesure sont spécifiquement fabriquées à la commande par marque et modèle de véhicule. Pour nous, tous les détails comptent. Nos housses sont comme une seconde peau pour les sièges et les banquettes : les appuis-tête, accoudoirs... sont pris en compte. Nos selliers garnisseurs³ prennent les mesures directement sur les sièges d'origine et mettent à jour régulièrement notre base de données. Ainsi, chez Bancarel Housses, vous trouverez les housses sur mesure pour tous les nouveaux modèles de véhicules fraîchement sortis d'usine.

Peu importe votre véhicule, sa finition ou sa date de première mise en circulation (même des années 70), nous saurons fabriquer les housses sur mesure dans le tissu de votre choix. Il faut savoir que pour les sièges d'un véhicule d'une même marque et d'un même modèle (exemple la Ford Fiesta), nous pouvons avoir jusqu'à 300 gabarits⁴ différents ! C'est pourquoi, avant de rajouter l'article à votre panier, nous vous posons quelques questions simples telles que la date de mise en circulation, la finition, le nombre de portes, et tout cela afin de trouver les mesures de votre housse dans notre base de données informatique.

² ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité.

³ Le sellier garnisseur ou sellier carrossier habille l'intérieur des voitures et des bateaux de luxe. Par exemple, il peut fabriquer des coussins, confectionner et poser les sièges.

⁴ Modèles servant à tracer, générer, vérifier ou contrôler les dimensions que doivent avoir certains objets.

Grâce à notre expertise et notre système d'information, nous savons identifier les bonnes mesures pour le bon véhicule. Si besoin, nos techniciens vous contacteront par téléphone ou courriel pour vous demander d'autres renseignements. Un jeu de housses sur mesure est presque une pièce unique !

Le choix des matières

Notre philosophie est de vous proposer des matières et des produits de qualité au prix le plus juste. Nous choisissons les meilleurs tissus pour garantir la meilleure longévité de nos housses. Nous vous offrons un large choix de matières et coloris.

Les matériaux sont confortables (mousse épaisse) et conformes aux exigences et aux normes du monde de l'automobile, du poids-lourd, des véhicules de loisirs ou du nautisme (tests aux frottements, aux rayons ultraviolets...).

La qualité constructeur

Nous mettons toute notre passion et attention pour la confection de nos housses sur mesure. Depuis plus de quarante ans, la qualité est et restera une obsession chez Bancarel Housses. Avant d'être expédiés, nos housses et tapis sur mesure passent obligatoirement par un contrôle qualité rigoureux. Une équipe y est dédiée et y consacre toute son énergie.

Si le moindre problème est détecté, l'article ne peut être expédié. Pour nous, chaque housse sur mesure doit être un gage de qualité.

Nos housses sont compatibles airbags, quel que soit leur type (boîtier, fil couture...). Les coutures de nos housses sur mesure se rompent facilement en cas de déclenchement des airbags, ceci grâce à un dispositif permettant l'ouverture de la housse. Testé par l'UTAC⁵ (organisme de contrôle et d'homologation), l'airbag se libère sans compromettre votre sécurité.

Source : www.bancarel.com

Annexe 3 : Les housses Bancarel, la pole position comme dans un fauteuil

Si l'on excepte les GT⁶ italiennes et certaines voitures d'exception réservées à quelques dizaines d'heureux privilégiés dans le monde, l'entreprise Bancarel Housses peut habiller les sièges de la plupart des automobiles produites à travers la planète. « Nous sommes en capacité de couvrir probablement 95 % des modèles circulant en France », ajoute Yannick Pagès, directeur opérationnel de l'entreprise. Et cela vaut aussi bien pour le modèle arrivé dans les concessions le mois dernier que pour la vénérable voiture de collection qui roule depuis des décennies. C'est ainsi que, discrètement, mais sûrement, l'entreprise d'Onet-le-Château est le premier fabricant français de housses et tapis d'automobiles sur mesure en France.

Sa force réside, certes, dans le savoir-faire de sa cinquantaine d'employés, mais aussi et surtout dans sa collection exclusive de 18 000 gabarits différents, en perpétuelle évolution et la plus importante d'Europe. « Dans notre équipe, trois personnes travaillent en permanence à la création de nouveaux gabarits, soit pour les sièges de modèles fraîchement arrivés sur le marché automobile, soit pour des modèles plus anciens sur lesquels nous recevons une commande », explique Yannick Pagès. [...]

⁵ L'UTAC est une société de droit privé. Elle dispose de laboratoires d'essais dédiés à la sécurité et à l'environnement. Elle est reconnue par les autorités françaises afin de procéder à tous les essais en vue de l'homologation des véhicules et de leurs équipements, conformément aux réglementations de l'UE.

⁶ GT : grand tourisme, nom donné à une catégorie de voitures de petite production à tendance luxueuse et sportive (Ferrari, Maserati, Lamborghini...)

Les housses sur mesure et haut de gamme fabriquées à Rodez sont vendues dans toute la France et à l'export (10 %) par l'intermédiaire de réseaux de distributeurs tels que Norauto, Feuvert, des grossistes, des concessionnaires et, directement, par Internet. L'entreprise aveyronnaise fabrique également les housses vendues sous la marque Renault dans le réseau du constructeur au losange. Bancarel Housses est aussi l'un des rares fabricants à pouvoir habiller entièrement les camping-cars.

Des ateliers sortent chaque jour une soixantaine de jeux complets de housses, soit environ 15 000 jeux par an.

En 2015, Bancarel Housses a été labellisée Entreprise du Patrimoine Vivant (EPV)⁷.

Source : www.media12.fr, 17/01/2017

Annexe 4 : Bancarel Housses, un fleuron historique et méconnu de l'industrie ruthénoise

[...] La croissance s'amplifie, mais le secteur de l'automobile traverse des crises qui affectent l'entreprise. Malgré deux vagues de licenciements en 2008 et 2010, sa farouche volonté d'innover permet à Bancarel Housses de sortir la tête de l'eau. Ainsi, l'entreprise développe dès 2005 une clientèle de constructeurs de camping-cars et d'industriels pour des commandes spéciales telles que le mobilier de collectivités, etc. En 2008, elle devient le leader sur le marché des housses pour camping-cars.

Ensuite, en 2014, Bancarel Housses rachète LSA (La Sellerie Automobile) et ses deux sites de Savigny-sur-Orge (sellerie cuir) et Vitry. « Nous développons depuis plusieurs années un projet autour de l'équipement et l'aménagement de bateaux », confie Régis Chamorot, directeur des achats et de la production. « Le nautisme nous impose d'avoir une belle collection, et on en est parfaitement capable. »

Le carnet de commandes est chargé actuellement. Il est en très forte progression chez les particuliers, qui commandent sur le site Internet (www.bancarel.com). De quoi envisager l'avenir avec sérénité.

Source: www.centrepresseaveyron.fr, 21 mars 2017

Annexe 5 : Semaine de l'industrie : des collégiens bien emballés par les housses Bancarel Housses

Mettre en valeur les atouts de l'industrie est l'objectif de cette semaine de visites pour les jeunes en recherche d'orientation, comme ici les élèves de Marcillac. [...] Entre artisanat (pour son savoir-faire « fait main ») et industrie (pour ses capacités de production), l'entreprise a bien assis sa réputation et sa longévité (50 ans d'histoire) dans le paysage économique ruthénois. [..]

Savoir s'adapter en permanence grâce aux nouvelles technologies

Relevés de mesures pour concevoir une housse d'appui-tête (un savoir-faire propre à Bancarel Housses), logiciel de conception assistée par ordinateur (CAO) pour dessiner les pièces de tissu (il en faut 80 pour équiper les sièges d'un véhicule cinq places), logiciel de fabrication assistée par ordinateur pilotant des machines de découpe dernier cri, [...] rien n'est oublié jusqu'à la réalisation du site marchand Internet grâce auquel

⁷ Le label Entreprise du Patrimoine Vivant (EPV) est une marque de reconnaissance de l'État mise en place pour distinguer des entreprises françaises aux savoir-faire artisanaux et industriels d'excellence.

Bancarel Housses affermit son chiffre d'affaires.

[...] Ici, le personnel est d'une fidélité redoutable : les années d'ancienneté se comptent en dizaines pour la majorité des effectifs. On se sent manifestement bien dans cette entreprise même si la robotisation gagne du terrain. « Cette machine à découper fait le travail de huit à neuf salariés », explique Régis Chamorot, directeur des achats et de la production.

Des adaptations, Bancarel Housses en fait à tous les instants : se tourner vers les sièges de camping-cars ou bientôt de bateaux est une garantie pour l'avenir quand le marché classique, celui des voitures (les gabarits de 2 100 modèles sont répertoriés dans l'atelier !), reste en dents de scie... C'est au prix d'une quête permanente d'innovation que l'entreprise progresse et conserve sa place de numéro un européen des housses sur mesure. [...]

Source : d'après Midi Libre, 22 mars 2017

Annexe 6 : Camping-cars : un marché qui roule

Le Bourget il y a quinze jours, Brest et Plouay ce week-end... Les salons du camping-car fleurissent, à l'image d'un marché qui a retrouvé des couleurs.

Une croissance retrouvée : « Comme pour l'immobilier ou le nautisme, le marché se relève de la crise de 2008-2009 », explique Gaël Caradec, co-organisateur du Salon du camping-car de Plouay, qui ferme ses portes ce soir. Les ventes de camping-cars neufs ont progressé de plus de 10 % pour la saison 2015-2016 [...]. Dans le détail, 19 021 véhicules ont été immatriculés, un chiffre en hausse de plus de 15 % en l'espace de trois ans. Une embellie qui profite également au marché de l'occasion (55 556 ventes cette année) qui a bondi de 17,4 % sur la même période.

Une clientèle rajeunie : parallèlement à la baisse du prix des carburants, l'après-crise a fait émerger une clientèle plus jeune, plus dynamique, mais aussi plus exigeante. « Nous voyons arriver de plus en plus de jeunes couples et de familles qui nous réclament un véhicule modulable, également utilisable au quotidien », indique Paul-Vincent Leguy, directeur de Quéven camping-car.

Source : www.letelegramme.fr, 16 octobre 2016

Annexe 7 : La sellerie automobile va de l'avant

Portée par les industries des transports et des loisirs, la sellerie automobile est un savoir-faire spécifique qui séduit toutes les générations et s'exporte volontiers.

L'aspect extérieur d'une voiture ou d'un véhicule de loisirs fait toujours impression, mais son intérieur est le premier ressenti pour l'utilisateur. Une sellerie complète gaine de cuir les sièges, la banquette, la console centrale et les contre-portes. De trois à cinq peaux sont nécessaires pour réaliser les 200 à 300 pièces utiles à une voiture ou à un camping-car. [...]

Des véhicules neufs et d'exception sur mesure

La sellerie automobile française est un marché de niche atomisé⁸, composé d'artisans indépendants et de petites entreprises proposant du sur mesure à l'unité ou en série. Parmi elles, Cuir Auto Shop dans l'Aisne et Sellerie Cuir Standing en Seine-et-Marne.

⁸ Le marché de niche atomisé représente un très petit marché répondant à une demande très spécifique où sont présents de nombreux petits offreurs.

Les deux entreprises ont fait peau neuve et retrouvé la compétitivité en créant leur propre marque - Paraphe, Carium - dédiée à la sellerie personnalisable, héritière de l'élégance automobile à la française. Les demandes de particuliers ne datent en effet pas d'hier. Hermès gagnait déjà les Bugatti et Delahaye⁹ des années trente. Confectionner sa propre sellerie, pour les amoureux du cuir, relève le standing de tout véhicule. Si les voitures les plus récentes proposées en séries spéciales gagnent en raffinement, les pièces de collection retrouvent, elles, une seconde jeunesse. [...]

La voiture de collection et le véhicule de loisirs sont des débouchés porteurs. Le souci de la décoration - de l'équipement sur mesure aux accessoires gainés - est omniprésent. Il s'applique plus largement aux domaines du ferroviaire, de l'aéronautique, du yachting de luxe. [...]

Source : www.conseilnationalducair.org

Annexe 8 : Bancarel Housses, votre site de housse sur mesure qui habille et protège vos sièges

NewQuest¹⁰ met en ligne Bancarel Housses, le site de housses sur mesure. Bancarel.com est un site de vente en ligne de housses de sièges de voitures, de camions, de camping-cars ou encore de bateaux. [...]

Nous proposons aujourd'hui à Bancarel Housses un nouveau site fonctionnel, qui colle à son image chic, masculine, et contemporaine.

Au niveau graphisme, ce site à la fois *B2B*¹¹ et *B2C*¹² reprend les codes de l'automobile et s'en inspire pour plonger l'internaute dans un décor de tableau de bord : au passage de la souris sur les différents onglets, un effet de lumière nous rappelle les phares d'un véhicule, et les boutons pour choisir son véhicule ont pris la forme d'un clignotant.

Tout au long du parcours du site, le client est accompagné du début à la fin. La recherche avancée sur la page d'accueil permet tout de suite d'indiquer son type de véhicule : marque, année, et ce que l'on recherche. Le site filtre alors les recherches et vous conduit vers une page de différents produits, correspondant déjà à votre modèle.

De nouveaux filtres apparaissent ensuite : le prix, le style (classique, sport, féminin...), et la matière.

Vous vous êtes trompé ? Pas de problème. Vos données de recherches sont enregistrées et vous suivent tout au long de votre achat, vous permettant ainsi de modifier un seul critère sans être obligé de revenir à la première page tout en conservant les caractéristiques de votre véhicule.

Chaque type de véhicule possède son propre univers, toujours dans cet esprit d'accompagnement du client de sa première visite du site jusqu'à son dernier clic.

Ainsi, l'univers de la voiture est rouge-bordeaux, celui du nautisme est évidemment bleu, et du côté du camping-car, on fait ressortir l'effet nature, avec la couleur verte. Enfin, un accès pro est disponible, si vous souhaitez par exemple faire un devis pour votre bateau ou pour votre véhicule.

NewQuest signe ici une jolie référence à la fois pratique et élégante, en offrant à Bancarel Housses une vitrine chic et accessible.

Source : www.newquest.fr

⁹ Marques prestigieuses de voitures anciennes

¹⁰ NewQuest est une agence digitale qui accompagne les entreprises dans la conception, la réalisation et le maintien de leur site Internet.

¹¹ (Business to business) : vente d'une entreprise à des professionnels

¹² (Business to consumer) : vente d'une entreprise à des particuliers