|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mission 8 - Développer les ventes** | | **13 Recyclage** | |
| Durée : 1 h 20 | **Homme avec un remplissage uni**ou **Deux hommes avec un remplissage uni** | | Source |

La société 13 Recyclage a entrepris depuis plusieurs années une démarche qualité qui a débouché sur l’obtention de la certification ISO 9001. Cette certification lui permet notamment de se différencier de ses concurrents.

En tant que collaborateur de gestion, vous effectuez des missions auprès d’Arnaud PELOT, Directeur général et Pierre DESMET, responsable commercial.

Pour cela, vous disposez de plusieurs documents en annexes

Annexe 1 : Le traitement des déchets dans l’imprimerie

Annexe 2 : Imprim’vert une démarche innovante

Annexe 3 : Notes prises lors de l’entretien avec M. PELOT.

Annexe 4 : Estimation des charges de l’opération « Imprimeurs Verts »

Annexe 5 : Informations relatives au client CREA IMPRIM

**Contexte professionnel**

Dans le cadre du développement durable, vous avez trouvé des documents intéressants sur le traitement des déchets dans l’imprimerie.

Lors d’un entretien, vous proposez à M PELOT de s’intéresser à ce type d’activité pour accroitre le chiffre d’affaires de l’entreprise. Celui-ci trouve votre suggestion pertinente, il vous demande de contacter les imprimeurs pour les sensibiliser au traitement des déchets dans le cadre d’un développement durable et de leur proposer les services de notre entreprise pour faciliter leur accès à la labellisation « Imprim’vert ».

Au cours d’un entretien avec M. PELOT, vous avez pris des notes sur l’organisation de cette prospection et vous avez recueilli plusieurs informations pour évaluer le coût de cette action.

**Travail à faire**

1. Réalisez le courrier commercial qui sera adressé aux imprimeurs.

2. Calculez le coût total prévisionnel de l’action de prospection en justifiant vos calculs (Annexe A).

3. Évaluez le montant de la proposition commerciale du client CREA IMPRIM, et adressez cette offre par courriel à M. GREMER Fabien, gérant de la SARL CREA IMPRIM (gremer.creaimprim@ gmail.com).

**Doc. 1  LE TRAITEMENT DES DÉCHETS DANS L'IMPRIMERIE**

"Chaque producteur ou détenteur de déchets est responsable de l'élimination de ses déchets" *(article L 541- 1 du Code de l'environnement).* 1\ doit pouvoir justifier de leur destination finale. L'élimination des déchets comporte les opérations de collecte, transport, stockage, tri, traitement, nécessaires à la récupération des éléments et matériaux réutilisables ou de l'énergie.

**1 - Qu'appelle-t-on un déchet ?**

Le code de l'environnement définit dans son article L-541-1 comme "déchet" *:"tout résidu issu d'un processus de production, de transformation ou d'utilisation, toute substance, matériau, produit, ou plus généralement tout bien meuble ou abandonné ou que son détenteur destine* à *l'abandon". (Article L* 541-1 *du Code de l'environnement)*

**2 - Classification des déchets**

Les déchets sont classés, selon les dangers qu'ils présentent, en trois catégories :

* **Les déchets Inertes** : ils ne se décomposent pas, ne brûlent pas et ne produisent aucune réaction physique, chimique ou biologique de nature à nuire à l'environnement.
* **Les déchets banals** : ils comprennent les déchets de toute nature, dès lors qu'ils ne sont ni inertes, ni dangereux.
* **Les déchets dangereux** : ils contiennent des substances dangereuses pour l'homme et pour l'environnement. Ils sont directement nocifs ou toxiques, corrosifs, explosifs ou inflammables. Ils peuvent nuire à l'environnement et à la santé lorsqu'ils sont stockés ou traités de façon inappropriée. Leur élimination nécessite des traitements particuliers dans des centres spécialisés.

**Gestion détaillée des déchets d'imprimerie**

**1 - Gestion des déchets banals**

La gestion des déchets banals concerne tout à la fois les déchets d'emballage cartons, films, palettes *(tableau* 1) et les déchets de production *(tableau 2).*

***Tableau* 1 : *Traitement des déchets d'emballage***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nature du déchet** |  | **Traitement préconisé** | **Remarques** |
| Carton d'emballage | Recyclage en papeterie des cartons non souillés | | Obligation de valorisation des déchets d'emballage |
| Films plastiques |  | Valorisation des films non souillés |
|  |
| Palettes bois |  | Reprise par fournisseur pour réutilisation |

Dans la catégorie déchets de production *(tableau* 2), le papier sera collecté séparément des autres déchets qu'il soit encré ou non ou bien déchiqueté ou pas et stocké dans des containers spécifiques. Les plaques aluminium qui ont servi à l'impression sont elles aussi triées et stockées séparément avant d'être confiées à des entreprises spécialisées. Les encres d'impression font, de leur côté, l'objet d'une attention toute particulière. Les couvercles de pots et les emballages souillés sont stockés à part dans des bacs destinés à des filières de traitement identifiées.

***Tableau 2 : Traitement des déchets de production banals***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nature du déchet** | **Traitement préconisé** | **Remarques** |
| Boîtes d'encres | Recyclage du métal |  |
| Cartouches d'encre ou de toner | Reconditionnement  Désassemblage et reconstruction | Reprise des cartouches d'encre et  de toner par les fournisseurs |
| Films photographiques | Récupération par une entreprise spécialisée |  |
| Plaques en aluminium | Recyclage du métal |  |
| Chutes de papier | Recyclage en papeterie | Stocker séparément les différents papiers |

**2 - Gestion des déchets dangereux liquides**

La lubrification des machines génère de grandes quantités d'huiles usagées et à cela se rajoutent la colle utilisée en façonnage, les déchets provenant du processus photographique (révélateurs, fixateurs...) et les solvants. Tous ces déchets sont à risques pour l'environnement, ils impliquent des traitements particuliers *(tableau 3).*

***Tableau 3 : Traitement des déchets de production liquides***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nature du déchet** | **Risques pour l'environnement** | **Traitement préconisé** |
| Bain révélateur usé | Contient de l'hydroquinone | Evapo-incinération par une entreprise spécialisée |
| Bain de fixateur argentique usé | Solution acide contenant entre autres de l'argent et des thiosulfates | Neutralisation chimique et récupération  de l'argent |
| Ammoniaque  (développement des ozalids) | Solution basique dangereuse pour l'homme, l'environnement et les réseaux d'assainissement | Neutralisation chimique |
| Révélateur plaque | Solution basique avec aluminium dissout | Evapo-incinération |
| Eau de mouillage | Solution acide avec de l'alcool isopropylique des biocides et des résidus d'encre | Neutralisation chimique |
| Encre étiquetée matière dangereuse | Pouvoir colorant et produits nocifs pour la faune et la flore | Réutilisation  Incinération dans un centre spécialisé |
| Solvant de nettoyage souillé | Solvant et résidus de nettoyage des encres | Régénération possible  Incinération |
| Huile usagée | Hydrocarbures et divers additifs | Régénération ou  Incinération en cimenterie |

*Source:* [*www.cerig.efpg.inpg.fr*](http://www.cerig.efpg.inpg.fr)

**Doc. 2   IMPRIM'VERT : UNE DÉMARCHE INNOVANTE**

Dans de trop nombreuses imprimeries les déchets dangereux ne suivent pas une filière d'élimination conforme à la réglementation (et ce, depuis la collecte jusqu'à l'élimination finale). Les chefs d'entreprise ou les artisans traînent souvent les pieds pour changer leurs pratiques traditionnelles en invoquant une réglementation complexe, un manque de débouchés adaptés et des coûts supplémentaires.

C'est pour faciliter le passage à de nouvelles pratiques et à une meilleure gestion (économique, technique et réglementaire) de ces déchets que dans certaines régions, les Syndicats Professionnels se sont associés avec les Chambres de Commerce et d'Industrie et les Chambres de Métiers pour proposer aux imprimeurs un dispositif commun : **"Imprim'Vert"**.

Initialement lancé en 1998 par la Chambre Régionale des Métiers du Centre et du Loir-et-Cher, le dispositif a rapidement fait boule de neige. Aujourd'hui, 20 régions ont engagé une action "environnement et industries graphiques", et c'est dans ce cadre que la Fédération de l'Imprimerie et de la Communication Graphique (FICG) encourage-les entreprises à respecter les 3 points-clés de cette démarche. L'objectif de l'opération est donc de sensibiliser les imprimeries, de les inciter à mieux gérer leurs déchets dangereux et de les accompagner dans la mise en place de cette nouvelle gestion.

**1 - Les critères de la démarche Imprim'vert**

La démarche Imprim'Vert implique le respect de trois critères, qui sont :

* élimination conforme des déchets dangereux : fixateurs et révélateurs de plaques et films, solvants   
  de nettoyage, solutions de mouillage usées, boîtes d'encres, cartouches de toner
* stockage des liquides dangereux en rétention
* abandon des produits étiquetés toxiques au profit de produits moins dangereux.

De plus, l'imprimeur devra justifier de la bonne élimination des déchets avec des bordereaux de suivi des déchets industriels ou des factures. Il devra encore s'engager en signant la charte d'engagement Imprim'vert.

Une fois toutes ces conditions remplies, l'imprimeur pourra disposer du logo Imprim'vert et pourra l'utiliser à sa convenance pour ses supports de communication.

**2. Le fonctionnement**

La démarche nécessite pour l'imprimeur un travail d'analyse de ses pratiques en amont. Pour cela, il est aidé dans 20 régions par 60 chargés de mission consulaire et par les ingénieurs environnement de la Fédération de l'Imprimerie et de la Communication Graphique (FICG). Un rapport de préconisation auquel est joint l'Eco-Guide, document très clair et pédagogique, permet à l'imprimeur de se mettre en conformité. Si tout va bien, le comité de pilotage attribuera la marque "Imprim'vert" ainsi qu'un kit de communication valorisant la démarche.

*Source: www.cerîg.efpg.inpg.fr*

**Doc. 3  NOTES PRISES LORS DE L'ENTRETIEN AVEC M. PELOT le 26 avril**

**OBJET: OPÉRATION« IMPRIM'VERT»**

**Chronologie des tâches à mener :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Tâches** | **Intervenants** |
| 1 | Rédaction d'un courrier à adresser uniquement aux imprimeurs de la région pour leur proposer nos services | Assistant(e) |
| 2 | Création d'un formulaire pour recenser les besoins des imprimeurs intéressés et qui permettra la réalisation d'une proposition commerciale | Assistant(e) |
| 3 | Calcul du coût prévisionnel de l'opération | Assistant(e) |
| 4 | Planification des visites | Assistant(e) |
| 5 | Envoi d'un courrier de confirmation de visite aux imprimeurs | Assistant(e) |
| 6 | Visite aux imprimeurs (1) | Commerciaux |
| 7 | Rédaction d'une proposition commerciale | M.Desmet |
| 8 | Evaluation des besoins en matériel et en personnel | M. Pelot |
| 9 | Calcul de la rentabilité prévisionnelle du projet (2) | Assistant(e) |
| 10 | Recensement des certifications détenues par les chauffeurs | Assistant(e) |
| 11 | Elaboration d'un planning de formation | Assistant(e) |

(1) Tous les imprimeurs qui se manifesteront recevront la visite d'un commercial. Celui-ci aura pour mission de recenser, à l'aide du formulaire, leurs besoins. Ces informations permettront notamment de chiffrer la proposition commerciale.

(2) Les charges afférentes à la mise en place du projet ne doivent pas trop affecter le niveau actuel du bénéfice qui représente depuis deux ans 7 du chiffre d'affaires.

**Doc. 4  ESTIMATION DES CHARGES DE L’OPERATION « IMPRIM’VERT »**

Pour pouvoir déterminer le coût de la prospection des imprimeurs, vous avez recensé les informations nécessaires :

* **Par vous-même** :

Vous avez recensé 220 imprimeurs à prospecter.

Sur la dernière facture de fournitures administratives, le papier a été facturé à 25€HT les 5 ramettes de 500 feuilles et les enveloppes à 30 €HT la boite de 500.

L’affranchissement est actuellement à 0.56€.

Vous estimez à 2 jours le temps nécessaire à la rédaction, à l’impression, à la relecture, à l’envoi des courriers de prospection.

Une lettre de confirmation de l’horaire de passage d’un commercial sera envoyée aux imprimeurs qui nous auront contactés. Le temps estimé pour la rédaction et l’envoi de la totalité des lettres de confirmation est de 45 mn, Vous évaluez à 15% environ le nombre de réponses

Environ 2/3 des visites effectuées par les commerciaux aboutiront à une proposition commerciale écrite. Il vous faudra alors 15mn pour saisir les deux pages de chaque proposition commerciale préparées par M.DESMET.

* **Auprès de M.DESMET** :

La mise en place de cette opération l’occupera 3 heures.

Chaque imprimeur intéressé recevra la visite d’un commercial pendant environ 2h30 pour recenser les informations nécessaires à la rédaction de la proposition commerciale.

La préparation de chaque proposition par M.DESMET lui-même prendra ensuite 1 heure.

* **Auprès du comptable** :

Les salaires bruts annuels s’élèvent respectivement à 41600 € pour M.DESMET, à 33150 € pour les commerciaux et à 21450 € pour vous.

Les charges patronales s’élèvent à 40% des salaires bruts.

Les salariés travaillent 7 heures par jour et cinq jours par semaine. Sur les 52 semaines de l’année, les salariés ont 6 semaines de congés (congés payés et jours fériés).

En fonction des informations qui m’ont été transmises, j’ai pu estimer le coût à 22€ de l’imprimante et à 16€ celui de l’ordinateur pour cette opération. Ce coût correspond à l’amortissement des matériels utilisés pour la prospection.

**Doc. 5  INFORMATIONS COMMERCIALES RELATIVES AU CLIENT CREA’IMPRIM**

**Extrait du courriel expédié le 15/11 par M. GREMER, gérant de la SARL CREA IMPRIM**

« Bonjour,

Merci de nous adresser une proposition commerciale pour le traitement de déchets dangereux de type XAN154 dans les conditions suivantes :

* ramassage des conteneurs de déchets : une fois par trimestre
* quantités de déchets à retraiter par trimestre : 110 kg.

L’offre doit comprendre la mise à disposition de conteneurs, le transport et le traitement des déchets.

Salutations distinguées

Fabien GREMER »

**Informations fournies par M. DESMET.**

* Coût HT de la location d’un conteneur : 5 € par mois, capacité d’un conteneur = 30 kg
* Frais de logistique et de transport : 10 € HT par conteneur.
* Frais de traitement des déchets : 7,80 € HT par kg
* Coefficient multiplicateur HT = 2 pour la location, la logistique et le transport du conteneur et 2,5 pour le traitement des déchets.
* Une remise de 10 % est accordée pour la conclusion d’un contrat d’une durée au moins égale à un an.
* Facturation : chaque trimestre
* Règlement par traite à 30 jours fin de mois

**ANNEXE A ( *A RENDRE AVEC LA COPIE****)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **COUT DE LA PROSPECTION DES IMPRIMEURS**  **DANS LE CADRE DE L’OPERATION « IMPRIM’VERT »** | | | |
| **Nature des dépenses** | **Quantité** | **coût unitaire** | **Total** |
|  |  |  |  |
| **COUT TOTAL** | | |  |