



Finale 29 mars 2013

des Trophées du commerce interentreprises

Cas pratique



ministère
éducation
nationale



cgi

La Confédération
Française du Commerce
Interentreprises

NB : En raison de la durée de l'épreuve, cette étude de cas a été simplifiée.



PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ISB WATER FRANCE

ISB Water France **est le distributeur exclusif** pour les territoires francophones de la technologie Ion Scale Buster® (ISB).

ISB Water France s'inscrit dans un réseau mondial de distribution du produit ISB® breveté dans plus de 63 pays, système de traitement de l'eau **Antitartre**, **Anticalcaire** et **Anticorrosion** pour le domestique, les collectivités et l'industrie.

Depuis 18 ans, cette technologie environnementale est utilisée avec succès pour répondre aux problèmes de calcaire et de corrosion. L'ISB® est la première technologie de traitement galvanique de l'eau à avoir obtenu l'Attestation de Conformité Sanitaire (ACS, obligatoire depuis le 24 décembre 2006) pour l'eau de consommation humaine, l'eau froide générale (EFG) et la production d'eau chaude sanitaire (ECS).

La capitalisation de l'expérience des différents partenaires du réseau permet de répondre au mieux aux besoins des clients ; c'est pourquoi plus de **200 000 systèmes ISB®** contribuent aujourd'hui à la protection des installations industrielles et des ensembles d'habitation.

Réseau de distribution Fabricant « ION Entreprise Limited » (UK)



Créée en 2004, ISB WATER France est une SARL au capital de 50 000 euros, basée à Nanterre. Elle possède de nombreuses certifications, notamment de conformité sanitaire et, est membre d'Advancity, pôle de compétitivité de la ville durable et des écotechnologies urbaines et soutenue par OSEO, le CRITT et la CCIP.



Le personnel

Il est composé essentiellement de cadres :

- 1 Directeur administratif et financier
- 1 Directeur Technique – R&D (Co-gérant)
- 1 Directeur commercial (Co-gérant)
- 1 Technico-commercial
- 1 Assistante de Direction

Pour chaque projet, le bureau d'études ISB WATER calibre la solution de traitement d'eau pour répondre aux exigences environnementales et économiques de ses clients.

La clientèle

La cible actuelle d'ISB WATER est constituée essentiellement de particuliers qui commandent et installent le système ISB par eux-mêmes ou par l'intermédiaire d'un technicien.

Un pack « domestique » est conçu à cet effet.

Depuis quelques temps, des professionnels commencent à faire appel à ses services : hôtellerie, syndic de copropriété...en provenance de la France et de pays méditerranéens (Maroc, Israël, Liban...).

Son chiffre d'affaires est en baisse depuis 2011 car la conjoncture actuelle pousse les ménages à freiner leurs dépenses, ce qui fragilise la structure.

Chiffre d'affaires 2011 : 482 520 Euros

La communication

Elle communique avec ses clients (France et quelques pays francophones) grâce au site internet créé en 2004 et par des actions de mailing et phoning.

Des visites terrain peuvent être envisagées, néanmoins le faible effectif ne permet de répondre à toutes les demandes.

L'environnement concurrentiel

Le marché est concentré et compte 3 acteurs de taille humaine (1 à 10 salariés) : EXPERTIMA, AQUABION et ISB WATER.

L'entrée sur le marché nécessite la possession de l'attestation de conformité sanitaire **ACS**.

EXPERTIMA :

- Siège à Martigues (13)
- Date de création : 01 janvier 1989
- Gamme ISB et gamme purificateurs d'eau à triple filtration
- Segments de marché « domestique » « collectivités » et « professionnels »
- Site internet « vitrine »
- Appel à candidature pour le recrutement de distributeurs nationaux et internationaux
- Données économiques en 2011
Chiffre d'affaires : 296 508 Euros
Résultat net : 9 327 Euros

AQUABION :

- Siège à Colmar (68)
- Date de création : 01 mai 2005
- gamme ISB « collectivités - domestique » et « industrie »
- site internet « vitrine »
- réseau de revendeurs concessionnaires
- Données économiques en 2011
Chiffre d'affaires : 837 936 Euros
Résultat net : 6 324 Euros

Dans cet environnement concurrentiel, on note la présence de concurrents indirects (produits de substitution), distributeurs d'adoucisseurs d'eau, de fontaines d'eau et de filtres. Certains proposent la vente en ligne.

Les plus grands d'entre eux comme **Culligan, Permo** connaissent une forte notoriété et s'orientent de plus en plus vers une offre diversifiée accompagnée de services aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels : systèmes de filtration, de détartrage des circuits eau chaude/eau froide...

ISB WATER craint pour sa pérennité car son système breveté ISB entrera dans le domaine public dès 2014.



Face à la concurrence et à la baisse de son chiffre d'affaires, l'entreprise a décidé de conquérir la cible « **professionnels** » de l'Industrie et du tertiaire.

Objectifs stratégiques

- S'ouvrir au segment de marché « Professionnels » afin d'assurer une politique commerciale équilibrée ;
- Passer de la vente de produits à l'offre de solutions, ce qui est faisable en raison de l'existence d'un bureau d'études au sein de la société. Il s'agit de construire avec le client une offre technico-commerciale intégrant un ensemble de prestations répondant à un besoin spécifique.

Du positionnement

« Vente de produits »



Au positionnement

« Vente de solutions »

Votre mission

La société ISB Water France vous demande de lui préparer un dossier, sous forme d'exposé oral, destiné à l'aider dans sa prise de décision concernant ce projet qui nécessite d'adapter son offre et sa politique commerciale.

Elle attend de vous des propositions précises et concrètes en termes d'objectifs, de ciblage et de plan d'actions adaptés.



SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE 1	Le produit ISB	Pages 6-7
ANNEXE 2	La gamme ISB et schéma d'installation	Page 8-9
ANNEXE 3	Les domaines d'application de l'ISB	Page 10
ANNEXE 4	Extrait site ISB « Espace client »	Page 11
ANNEXE 5	Mesure du calcaire et cartographie France	Page 12
ANNEXE 6	Les produits de substitution	Page 13
ANNEXE 7	Article 2012 « la consommation des ménages»	Page 14
ANNEXE 8	Certifications	Pages 15-18

ANNEXE 1 (Extrait site internet)

Luttez efficacement contre la réchauffement climatique par les économies d'eau et d'énergie engendrées par l'ISB® !

L'ISB

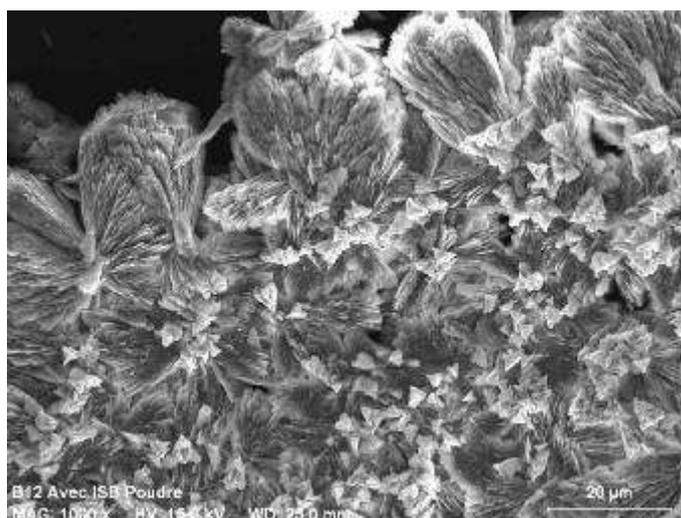
ISB Water propose une technologie dédiée au traitement du calcaire et de la corrosion dans les conduites d'eau et équipements connectés.

L'ISB (ION Scale Buster®) empêche les dépôts de se former sur les parois en forçant la précipitation des ions calcium ou magnésium en calcaire. Le calcaire est agrégé dans le flux d'eau et véhiculé avec lui sans endommager les installations.

La protection contre la corrosion est assurée par la présence d'une anode en zinc purifiée qui s'oxyde à la place des conduits (cette technique d'anode sacrificielle est par exemple utilisée pour protéger la coque des navires ou les conduits enterrés).

En quelques mois d'utilisation, l'ISB® permet un curage des canalisations. Il subsiste alors une fine pellicule de calcaire qui protège contre de futures agressions corrosives.

- Sans maintenance
- Sans additif chimique
- Installation simple et rapide
- Très peu encombrant
- Durée de vie 10 ans
- 100% environnemental
- Sans impact sur la potabilité, certifié ACS



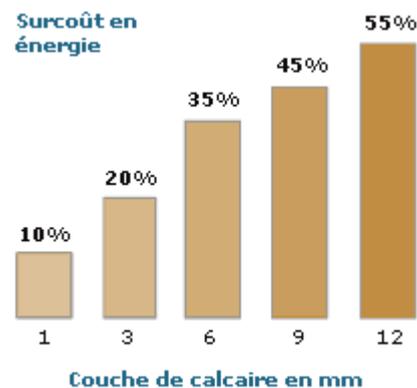
TAUX DE CONVERSION CALCAIRE DE 98-99%

ANNEXE 1 suite (Extrait site internet)

Conséquences

La corrosion et le calcaire détériorent les canalisations et équipements connectés. Cela se traduit par des pertes de rendement dans les process industriels, par des ruptures de production ou par le remplacement des équipements.

Exemple : Lorsqu'un équipement tombe en panne et doit être réparé ou remplacé, les conséquences du calcaire et de la corrosion sont évidentes. Les ruptures de charge et les interventions entraînent alors des dépenses inévitables. Le calcaire affecte aussi le rendement des installations. Dans le cas des systèmes de refroidissement ou d'eau chaude par exemple, le calcaire entrave les échanges de chaleur. L'énergie nécessaire au fonctionnement de l'installation augmente en conséquence.



Prévention de la légionellose

L'entartrage des réseaux favorise l'attachement du biofilm aux surfaces. Ce dépôt constitue un véritable support pour les bactéries, sur lequel elles s'incrustent et prolifèrent pour former le biofilm.

Lorsque les conditions de température, de présence de nutriments et d'agitation sont réunies, un biofilm peut se former sur les parois des équipements.

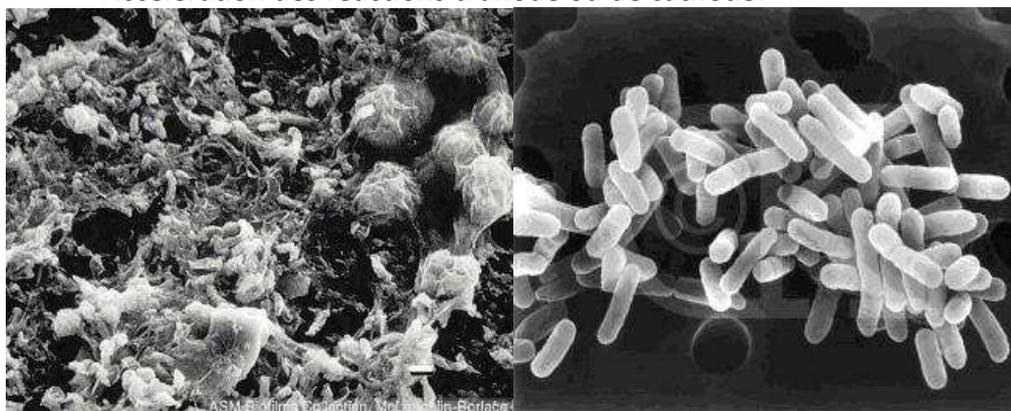
Les bactéries se déposent sur le support disponible et se fixent par sécrétion rapide de mucopolysaccharides. La croissance du biofilm se fait alors en épaisseur.

Ce dépôt constitue une source de contamination permanente de l'eau :

- Détachement des bactéries.
- Arrachement sous l'effet des forces hydrauliques (coups de bélier, marche/arrêt, usure et fragilisation du dépôt par des conditions de mise en œuvre de traitement non optimales...).

Les conséquences de ce développement bactérien sont :

- Conséquences sanitaires : risque de légionellose, de bacillose, d'infection à aeruginosa.
- Corrosion des équipements par aération différentielle et diffusion de produits corrosifs métabolisés.
- Accélération des réactions d'anode ou de cathode.



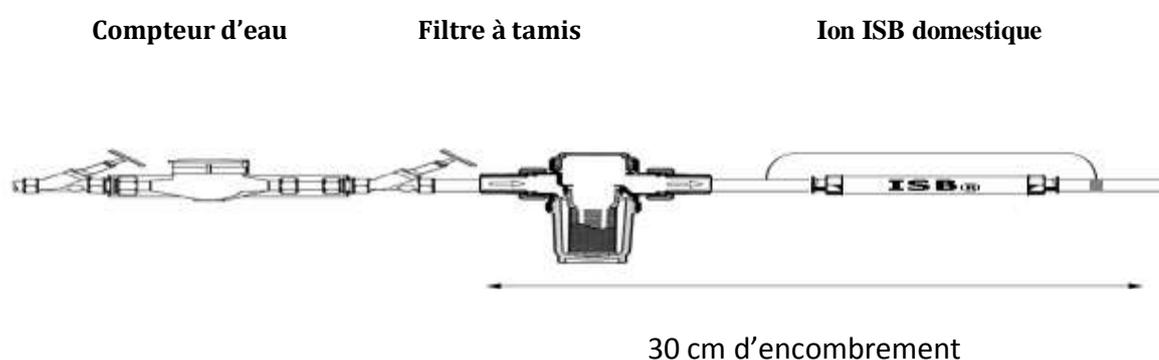
En supprimant les dépôts calcaires au sein des réseaux, l'ISB va éliminer les espaces d'accueil à la formation du biofilm.

ANNEXE 2 (Extrait site internet)

La gamme ISB

Modèle	Diamètre intérieur		Longueur	Raccord	Diamètre extérieur	Poids	Débit nominal à 2m/s
	DN	pouces					
ION 03E	15	1/8	100	1/2"	25	0,3	0,05
ION 06E	15	1/4	100	1/2"	25	0,3	0,20
ION Domestic	15	3/8	120	1/2"	30	0,4	0,57
ION 15E	20	3/4	180	3/4"	44	1,3	1,83
ION 20E	20	3/4	260	3/4"	44	2,0	1,83
ION 25E	25	1	300	1"	57	3,4	3,53
ION 32E	32	1 1/4	330	1" 1/4	63	4,4	5,79
ION 40E	40	1 1/2	360	1" 1/2	69	5,3	9,04
ION 50E	50	2	400	2"	90	7,4	11,00
SB 50	50	2	445	DN50	100	15	14,13
SB 65	65	2 1/2	445	DN65	112	16	23,87
SB 80	80	3	445	DN80	138	28	36,00
SB 100	100	4	445	DN100	175	32	56,00
SB 125	125	5	500	DN125	200	50	88,00
SB 150	150	6	520	DN150	250	80	127,00
SB 200	200	8	520	DN200	300	120	226,00
SB 250	250	10	560	DN250	351	250	353,00
SB 300	300	12	580	DN300	450	350	508,00
SB 350	350	14	580	DN350	544	485	690,00
SB 400	400	16	580	DN400	544	550	904,00
SB 500	500	20	900	DN500	824	600	1400,00
SB 600	600	24	900	DN600	824	700	2036,00

INSTALLATION de l'ion « domestique » au point d'arrivée d'eau



ANNEXE 2 (suite)

L'Eco Pack pour les particuliers

L'Eco Pack domestique d'ISB WATER est composé de :

Ion domestique



Filtre à tamis inox à 100 µm



Kit de 3 économiseurs d'eau



L'ion domestique

Le conditionneur ISB (ION Scale Buster) domestique empêche les dépôts calcaire de se former sur les parois en forçant la précipitation des ions calcium et magnésium en aragonite (forme cristalline non adhérente du calcaire). Le calcaire est agrégé dans le flux d'eau et véhiculé avec lui sans endommager les installations.

Le filtre à tamis Inox à 100 µm assure en permanence une alimentation en eau filtrée. Sa présence protège l'installation des particules indésirables (sable, limons, particules de rouille, bouts de chanvre etc...).

Les dépôts accumulés en partie basse du filtre s'évacuent par ouverture du robinet ; très compacts, ces filtres conviennent particulièrement bien pour les endroits où la place est réduite.

Le Kit d'économiseurs d'eau.

La **technologie TF d'ECO H2O** freine le débit d'eau sans incorporation d'air.

Il comprend :

- Un économiseur vert à 7,5 L/min destiné à l'évier de la cuisine.
- Un économiseur blanc 2 L/min destiné au lavabo de la salle de bain.
- Un réducteur 7L/min à placer sur le cordon de la douche

Avantages :

- Jusqu'à 85 % d'économie d'eau,
- Protège contre l'entartrage et la corrosion de vos mousseurs.

ANNEXE 3 (Extrait site internet)

Applications



Système d'eau chaude



Approvisionnement en eau industrielle et de consommation



Système de chauffage



Système d'eau chaude



Système d'eau de refroidissement



Refroidissement de compresseur



Protection des buses



Système de distribution d'eau



Distribution d'eau urbaine



Usine d'incinération



Alimentation d'eau chaude (hôpital)



Alimentation d'eau chaude (école)



Alimentation d'eau chaude (hôtel)

L'ISB peut être utilisé dans les applications suivantes :

- Echangeurs de chaleur
- Tours de refroidissement
- Chaudières
- Circuits EFG/ECS
- Assainissement de réseaux hydrauliques (calcaire/ corrosion/ algues)
- Piscines
- Protection des pompes à vide et des pompes de circulation
- Protection des machines à injection
- Filtration
- Désembouage
- Prévention du risque légionelle
- Réduction des coûts de maintenance/ consommables chimiques

ANNEXE 4 (Extrait site internet)

Espace client ● Documentation ● Références ● Nous écrire



Documentation



[Plaque](#)



[Conditions générales de vente](#)

Nous écrire

Les champs *en rouge* sont obligatoires.



Votre nom :

Votre mail :

Votre activité : Autre

Société :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Téléphone :

Envoyer

ANNEXE 5

Mesure du calcaire

Dureté de l'eau : La teneur d'une eau en calcaire est directement fonction des types de sous-sol qu'elle a traversée.

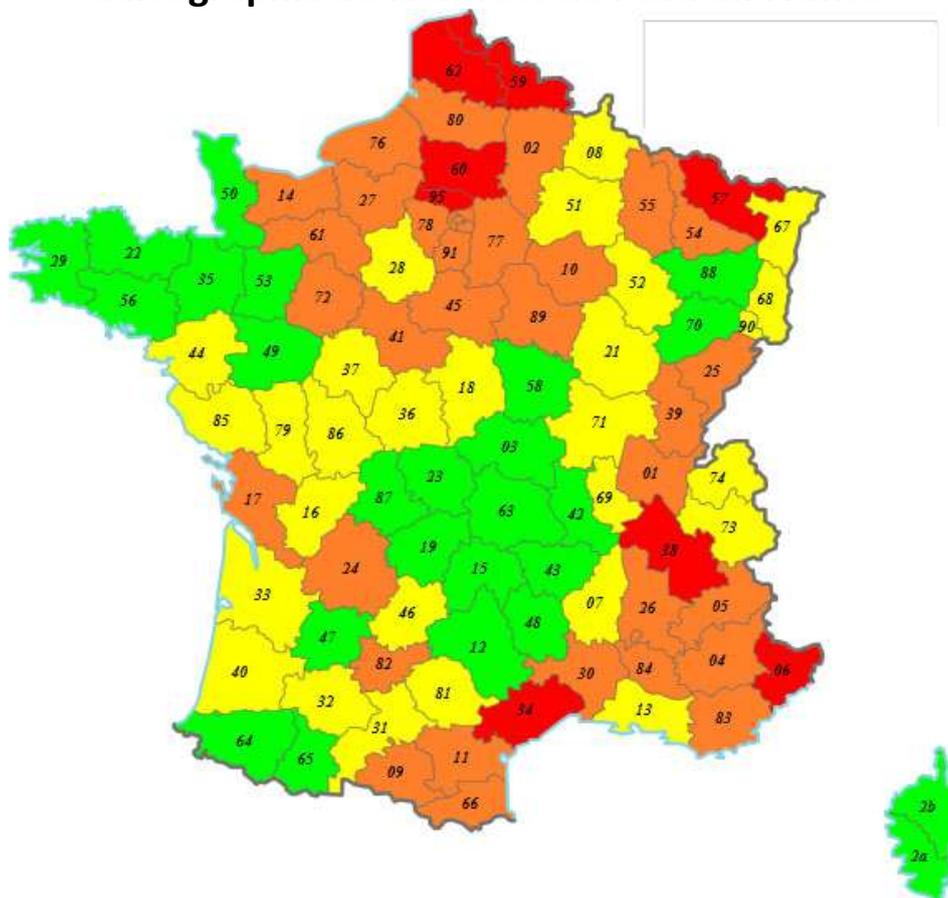
Ainsi, une eau est dite « dure » ou « calcaire » lorsqu'elle a franchi des couches calcaires (TH élevé). En revanche, un terrain gréseux ou granitique fournit une eau dite « douce » (TH faible).

- Correspond à la concentration des ions calcium Ca^{2+} et magnésium Mg^{2+} .
- **TH (Titre Hydrométrique)** : Mesure de la dureté de l'eau, elle est exprimé souvent en DF* ou en TH*.

TH (° F)	0 à 7	7 à 15	15 à 25	25 à 42	> 42
Eau	Très douce	douce	Moyennement dure	dure	Très dure

Un « Degré Français » correspond à 4 mg de calcium ou 2,4 mg de magnésium par le litre d'eau et 10 mg $CaCO_3$ par litre d'eau.

Cartographie de la dureté de l'eau en France



- Eau douce < 15°th
- Eau moyenne 15° < th < 25°
- Eau dure 25° < th < 35°
- Eau très dure > 35°th

Ces éléments sont des moyennes et ne sauraient remplacer l'analyse de l'eau pour connaître le taux de th.

ANNEXE 6

Les produits de substitution

Adoucisseur d'eau



Généralement branché au point d'arrivée d'eau du logement, l'**adoucisseur** « filtre » l'eau calcaire et produit de l'eau adoucie qui n'entraîne ni traces de calcaire, ni **dépôt de tartre**. Il est réputé pour être très consommateur d'eau (rejets). Il **augmente la consommation en eau** par ses cycles de régénération qui peuvent utiliser jusqu'à 200 litres d'eau.

Au niveau de l'entretien, il faudrait désinfecter les résines et/ou les filtres plusieurs fois par an pour éviter la prolifération de possibles bactéries, **nettoyer et recharger les bacs en sel régénérant de l'appareil**.

Osmoseur



Purificateur d'eau, élimine bactéries, virus et autres métaux lourds... Il **n'agit pas sur les installations**.

Fontaine d'eau



La fontaine d'eau permet d'obtenir de l'eau totalement pure, sans mauvais goût, quelle soit chaude ou froide. Elle **n'agit pas sur les installations**.

ANNEXE 7

La consommation des ménages en repli de 0,2% en octobre 2012

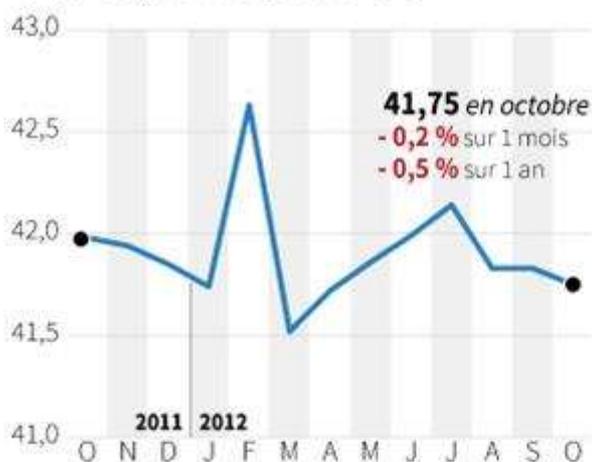
<http://www.zonebourse.com/actualite-bourse/La-consommation-des-menages-en-repli-de-0-2-en-octobre--15559201/>

30/11/2012 | 08:52

La consommation des ménages

LES DÉPENSES DES MÉNAGES

Dépenses en biens, en milliards d'euros, données CJO-CVS



Source : Insee

SECTEURS

Variation mensuelle

Automobile

↑ +0,7 %

Équipement du logement

↓ -0,4 %

Alimentation

↓ -0,6 %

Textile et cuir

↑ +0,5 %

idé REUTERS

La consommation des ménages français en biens a reculé de 0,2% en volume en octobre par rapport au mois précédent après être restée stable en septembre (+0,1% en première estimation), selon les données publiées vendredi par l'Insee.

Treize économistes interrogés par Reuters attendaient en moyenne un recul de 0,1% le mois dernier, leurs prévisions s'échelonnant entre -0,8% et +0,2%.

En octobre, la hausse des achats en biens durables ne compense pas le fort recul des dépenses en tabac, précise l'Insee dans un communiqué.

Après une baisse en septembre (-0,4%), les dépenses en biens durables rebondissent en octobre (+0,5%). La hausse des dépenses en automobiles (+0,7%, après -1,9%) n'est pas compensée par le repli des achats en équipement du logement (-0,4%, après +1,5%).

Après deux mois consécutifs de baisse (-0,1% en août et en septembre), la consommation en produits alimentaires continue de reculer en octobre (-0,6 %). Cette baisse résulte principalement d'une chute des dépenses en tabac, liée à une hausse des prix à compter du 1er octobre 2012, relève l'Insee.

La consommation de textile-cuir augmente en octobre (+0,5%, après une stabilité en septembre).

Après une légère hausse en septembre (+0,1%), la consommation des ménages en énergie se replie en octobre (-0,5%).

Marc Joanny

ANNEXE 8 : Certifications

CARSO - LABORATOIRE SANTÉ ENVIRONNEMENT HYGIÈNE DE LYON

Laboratoire Agréé pour les analyses d'eaux par le Ministère de la Santé

ATTESTATION DE CONFORMITE SANITAIRE

Conformément à l'arrêté du 29 mai 1997 modifié et à la circulaire du Ministère de la santé
DGS/SD7A 2002 n°571 du 25 novembre 2002

Coordonnées du demandeur des essais :

ISB WATER
35, rue Bezons
92000 NANTERRE

Nom de l'accessoire représentatif : ION 15 (D20)

N° de dossier attribué par le laboratoire habilité : 12 ACC LY 284

Date de réalisation des essais d'inertie, le cas échéant : du 29 Mai au 24 Juillet 2012

Commentaires : Les résultats des essais menés sur l'accessoire critique sont conformes
aux critères d'acceptabilité fixés par la circulaire n° 571 du 25.11.2002.

Famille d'accessoires couverte par l'ACS :

Systèmes de traitement par électrolyse galvanique de références (23 références) :

ION 03 (D08)	SB 50E Flanged
ION 06 (D10)	SB 65E
ION 10 (D15)	SB 80E
ION 12	SB 100E
ION 15 (D20)	SB 125E
ION 20 (H20)	SB 150E
ION 25 (H25)	SB 200E
ION 32 (H32)	SB 250
ION 40 (H40)	SB 300
ION 50 (H50)	SB 350
	SB 400
	SB 500
	SB 600

Commentaires : Renouvellement de l'ACS 07 ACC LY 058. L'ACS ne préjuge pas de l'efficacité de
traitement dont le procédé doit être autorisé par le Ministère de la Santé.

Attestation délivrée par : Christelle AUTUGELLE
Responsable Laboratoire MCDE
CARSO - L.S.E.H.L.

Signature :

A la date du : 25 Juillet 2012

Date d'expiration de l'ACS : 25 Juillet 2017

F_MC060-a 22.01.2003 CAu

SAS au capital de 2 283 622 Euros - RCS Lyon B 410 545 313 - SIRET 410 545 313 00018 - APE 743 B - N° TVA : FR 82 410 545 313
Siège Social : 321, avenue Jean Jaurès - F-69362 LYON cedex 07 - Tél. : (33) 04 72 76 16 16 - Fax : (33) 04 78 72 12 11



Certificate of Registration

This is to certify that the Quality Management System of:

Western Tooling Ltd

55-57 Sterte Avenue, Poole, Dorset, BH15 2AJ

has been approved by ISOQAR to the following standard:

ISO 9001: 2008



Scope of Activities:

Design, manufacture and sales of flexi-valves and accessories, design and manufacture of scalebuster.
Design, manufacture and sales of engineered products, assemblies and components.

Certificate Number: **1185QM8001**

Original Certificate Number: **1185/96**

Signed:
(on behalf of ISOQAR)

Initial Registration Date: **19 February 1997**

Expiry Date: **19 February 2013**

This certificate will remain current subject to the company maintaining its system to the required standard. This will be monitored regularly by ISOQAR. Further clarification regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001:2008 requirements may be obtained by consulting the organisation.

Tel +44 161 865 3699

www.isoqar.com

WRAS[®]

Water Regulations Advisory Scheme

This certifies that

ION ENTERPRISE LTD

*has had the undermentioned product examined, tested
and found, when correctly installed, to comply with
the requirements of the United Kingdom Water
Regulations/Byelaws (Scotland).*

SCALE BUSTER RANGE OF WATER CONDITIONERS

Reference should be made to the accompanying acceptance letter for installation requirements

*The product so mentioned will be listed in the
Water Fittings and Materials Directory
for a period until:*

5 DECEMBER 2010

0512162

Certificate No.



Chairman, Test and Assessment Group



Secretary

WRAS
APPROVED
PRODUCT



ZEICHENGENEHMIGUNGS-AUSWEIS Nr. 1571/03

Nur gültig mit unentgeltlichen Vertragsbedingungen

RWTUV Systems GmbH, Postfach 10 32 81, D-45032 Essen

GENEHMIGUNGSHABER: ION Enterprises Ltd
52 Albion Way, Verwood, Dorset, BH31 7LR, England

FERTIGUNGSSTÄTTE: Western Tooling Ltd
55-57 Sterte Avenue, Poole Dorset, BH15 2AJ, England

G.-Z. des Antragstellers	Antragdatum	Antragszeichen	Ausstellungsdatum
Herr Jüdel	10.06.2003	20585813 2-4-512/03 Mies/Spihl / AZ7	10.07.2003 10.07.2008

PRÜFZEICHEN:



GERÄTEART: Wasserbehandlungsgerät zum Einsatz in Hauswasseranlagen

Typbezeichnung: ION SCALEBUSTER SB XX-Y

Beschreibung: Wasserbehandlungsgerät aus Messing und mit integriertem Zinkelement, Anschluss über innen- bzw. Außengewinde, Baugrößen gemäß Anlage

Bemessungsdaten:

zul. Druck:	10 bar
zul. Temperatur:	60 °C
Druckabfall:	siehe Anlage
Durchfluss:	siehe Anlage
Gewicht:	siehe Anlage

GEPRÜFT NACH: RWTUV Prüfprogramm M30/94
KTW-Empfehlungen

WEITERE ANGABEN: VERGLEICHE ANLAGE 1 (Typenübersicht)

Die Zertifizierungsstelle für Gerätesicherheit der RWTUV Systems GmbH, als vom Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung benannte Zertifizierungsstelle für technische Arbeitsmittel mit den angeschlossenen Prüflaboratorien, bestätigt:

Die im Gesetz über technische Arbeitsmittel - in der ab 26.08.1992 geltenden Fassung - gestellten Anforderungen werden von dem(n) oben aufgeführten Gerät(en) erfüllt.

Die Genehmigung, das GS-Zeichen gem. den unentgeltlich abgedruckten Vertragsbedingungen zu verwenden, wird hiermit erteilt.

Zertifizierungsstelle für Gerätesicherheit
und Medizinprodukte