

MODULE GESTION CHARGE CLIENTELE



1. L'Analytique	3
2. Le Ratio	8
3. Le Structurel	13
4. La Marge d'Exploitation	18
5. Le Compte d'Exploitation	21
6. Le Devis	24



L'ANALYTIQUE


ATALIAN
PROPRETÉ

Présentation de l'analytique

NB63000825.01 COULEURS DE TOLLENS	1
AAW20	2
Maxime Dupont	3
AS	4
1A	5
CDI	6
26,00	

Les informations liées aux salariés :

1. NB63000825 : Il s'agit du code chantier sur lequel est affecté le salarié. Il est primordial d'affecter les salariés sur leur site afin de mieux analyser la performance du chantier. « Couleur de Tollens » est le libellé du chantier.
2. AAW20 : matricule RH du salarié. Chaque salarié a son propre matricule.
3. Maxime Dupont : le nom et le prénom du salarié.
4. AS 1A : niveau de qualification du salarié
5. CDI : contrat de travail
6. 26,00 : il s'agit du nombre d'heures indiqué sur le contrat de travail

Décomposition de l'analytique

NB63000825.01 COULEURS DE TOLLENS

Maxime Dupont

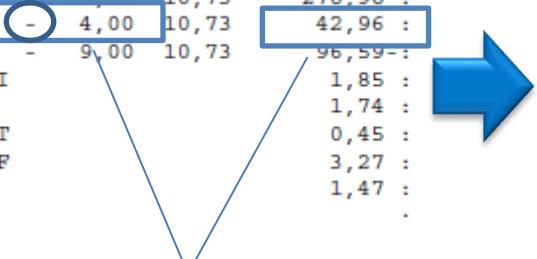
AS 1A CDI

26,00 :	*&101110 SALAIRE DE BASE	+ 26,00	10,73	278,98 :
	*&215050 ABSENCE NON MOTIVEE	- 4,00	10,73	42,96 :
	*&330420 ABS. CONGES PAYES	- 9,00	10,73	96,59-:
	*&341080 PRIME TRANSPORT SOUMI			1,85 :
	&502830 MEDECINE DU TRAVAIL			1,74 :
	*&660870 IND.CONV DE TRANSPORT			0,45 :
	&802510 prov PRIME ANNUELLE F			3,27 :
	&802515 charges/prov Pfa FEP			1,47 :
				.

- | | |
|------------------|--|
| Poste étoilé | = rentre dans la masse salariale saisie dans les ratios |
| Poste non étoilé | = rentre dans d'autres postes du compte de résultat
(ex : primes, rupture, maintien de salaire, etc.) |

: *&101110 SALAIRE DE BASE	+ 26,00	10,73
: *&215050 ABSENCE NON MOTIVEE	- 4,00	10,73
: *&330420 ABS. CONGES PAYES	- 9,00	10,73
: *&341080 PRIME TRANSPORT SOUMI		
: &502830 MEDECINE DU TRAVAIL		
: *&660870 IND.CONV DE TRANSPORT		
: &802510 prov PRIME ANNUELLE F		
: &802515 charges/prov Pfa FEP		

Attention: il faut toujours prendre en compte le signe du montant et non le nombre d'heures.
Les heures ne se mettent pas à jour tout le temps.
Exemple : -4 heures pour + 42,96€.

- 
- **Salaire de Base** : le salaire de base est calculé avec le nombre d'heures de base multiplié par le taux horaire défini avec la qualification du salarié.
 - **Absence non motivée** : il s'agit d'une régul de paie de 4 heures. Attention -4 heures est en réalité 4 heures car le montant est positif 42,96 €. Il faut toujours prendre en compte le montant et regarder si l'impact est positif ou négatif.
 - **Abs. Congés Payés** : le salarié a été en congés 9 heures sur son contrat de travail de 26 heures.
 - **Primes Transport Soumi** : le salarié perçoit 1,85 € de prime transport.
 - **Médecine du Travail** : montant calculé automatiquement par le logiciel RH.
 - **Ind. Conv de Transport** : montant calculé automatiquement lié à la prime transport.
 - **Prov Prime Annuelle F** : montant de provision de prime annuelle calculé automatiquement par le logiciel RH.
 - **Charges/prov Pfa FEP** : montant de provision calculé automatiquement par le logiciel RH.

Décomposition de l'analytique

```
: *&101110 SALAIRE DE BASE      + 151,67 10,82   1641,07 :
: *&201070 MAJO NUIT          + 35,00  2,16    75,60 :
: *&201174 MAJO NUIT          + 4,75  10,82   51,40 :
: *&201627 HEURES SUPP 125 %  + 4,75  13,53   64,27 :
```

- ⇒ Majo Nuit : nombre d'heures effectuées en heures de nuit majorées
- ⇒ Heures Supp 125% : heures supp payées à 125%

```
*&101110 SALAIRE DE BASE      + 99,67 10,73   1069,46 :
*&193120 ABS HEURES ENTREE/SOR - 57,67 10,73   618,80-:
*&200290 HRS COMPLEMENTAIRES g + 2,25 11,91   26,80 :
*&201070 MAJO NUIT          + 15,50  2,15   33,33 :
*&201174 MAJO NUIT          + 2,25  10,73   24,14 :
*&326050 INDEM.FIN DE CONTRAT           71,52 :
```

- ⇒ Heures Complémentaire g : heures payées à 10% de plus que le contractuel de base
- ⇒ Heures Supp 125% : heures supp payées à 125%
- ⇒ Indem .Fin de contrat : montant à payer lors d'un contrat en CDD

```
*&101110 SALAIRE DE BASE      + 108,33 10,76   1165,63 :
*&101350 RAPPEL SALAIRE HORAIR + 30,00 10,76   322,80-:
```

- ⇒ Rappel Salaire Horaire : régularisation de salaire de 30 heures.

```
*&101110 SALAIRE DE BASE      + 54,17 10,73   581,25 :
&250930 MAINTIEN SALAIRE           50,80 :
```

- ⇒ Maintien salaire : montant à prendre en compte sur la marge brute chantier. Il s'agit d'un poste non étoilé.

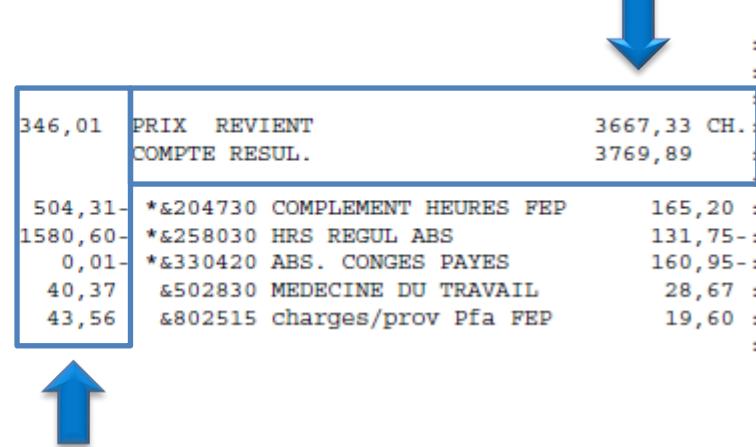
Décomposition de l'analytique

A la fin de chaque code chantier, on retrouve **une synthèse par chantier de tous les postes impactés lors du ratio du mois en cours.**

:
TOTAL CHANTIER : NB63000751.01

:
:
H. PAYEES RATIO
:
:
*&101110 SALAIRE DE BASE 5780,86 *&193120 ABS HEURES ENTREE/SORTI
*&215050 ABSENCE NON MOTIVEE 91,21- *&250400 ABSENCE MALADIE
*&326050 INDEM.FIN DE CONTRAT 140,05 *&327920 BRUT AVANT ANNUL POUR C
&340250 PRIME EXPERIENCE 10,73 *&341080 PRIME TRANSPORT SOUMIS
*&660870 IND.CONV DE TRANSPORT N 9,68 &802510 prov PRIME ANNUELLE FEP
:
:

Prix revient : montant en € à prendre en compte dans la Masse Salariale ratio
Compte Resul : montant en € à prendre en compte dans le compte résultat global chantier



346,01	PRIX REVIENT	3667,33 CH.
	COMPTE RESUL.	3769,89
504,31-	*&204730 COMPLEMENT HEURES FEP	165,20 :
1580,60-	*&258030 HRS REGUL ABS	131,75-:
0,01-	*&330420 ABS. CONGES PAYES	160,95-:
40,37	&502830 MEDECINE DU TRAVAIL	28,67 :
43,56	&802515 charges/prov Pfa FEP	19,60 :
		:

Nombre d'heures Comptabilisées



LE RATIO

ATALIAN
PROPRETÉ

Informations générales

Le ratio, c'est quoi :



Ratio brut : Masse salariale / Chiffre d'affaires

Ratio net :

$$\frac{\text{Masse salariale}}{[\text{Chiffre d'Affaires} - (\text{sous-traitance} + \text{intérim} + \text{location courte durée})^*]}$$

(* coûts d'exploitation

- **Masse salariale** : l'ensemble des coûts de rémunération bruts versés aux salariés.
- **Chiffre d'affaires** : la somme des ventes réalisées sur le mois en cours.
- **Coûts exploitation** :
 - Sous-traitance : travail effectué par une entreprise extérieure.
 - Intérim : mise à disposition de personnel par un organisme extérieur.
 - Location courte durée : location d'un matériel exceptionnel pour réaliser une prestation sur le mois en cours.

Informations générales

Pourquoi suivre le ratio :

POUR
QUOI ?

- Suivre le CA et la masse salariale de vos chantiers
- Optimiser les coûts
- Mettre en place des plans d'actions d'amélioration continue
- Impliquer vos collaborateurs dans la gestion de leurs sites

QUI ?

- Le Directeur d'Agence
- Les Chargé(e)s Clientèle
- Les Assistant(e)s Facturation
- Les Assistant(e)s Paie

Informations générales



- En agence, dans un endroit calme sans être dérangé

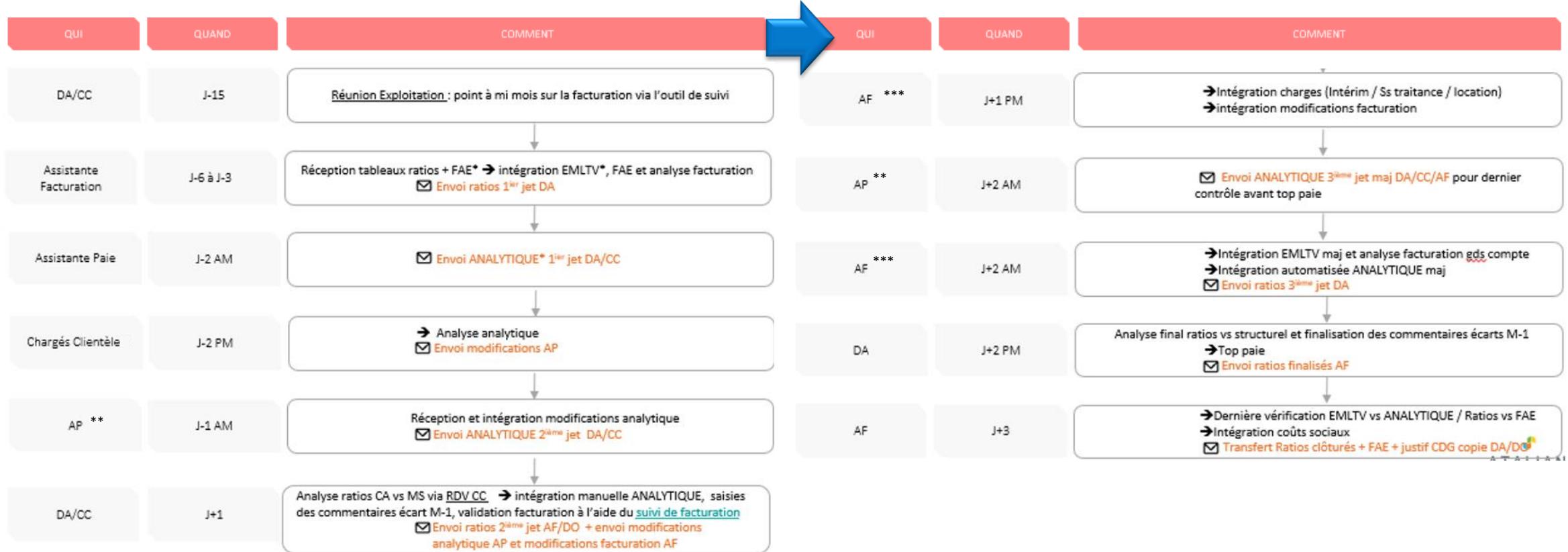


- J-2 : lors de la réception du 1^{er} jet d'analytique
- J+1 : résultat de vos analyses d'analytique avec la réunion DA/CC pour analyser vos ratios



- Fichier des ratios envoyé par le Contrôle De Gestion
- EMLTV : journal de facturation saisi dans Qualiac / Assistant(e)s Facturation
- Analytique : état analytique (état 14) saisi dans Iris / Assistant(e)s Paie

Les étapes du ratios



*FAE : Factures A Emette (provisions) *EMLTV : journal des mouvements de facturation * Analytique : journal des mouvements de saisies

** : Assistante(s) Paie

*** : Assistante(s) Facturation



LE STRUCTUREL


ATALIAN
PROPRETÉ

Informations générales

QUOI?

Le structurel correspond à l'organisation optimale d'un chantier pour réaliser les prestations contractuelles prévues au cahier des charges.

Dans ce fichier structurel, il vous est demandé pour chaque chantier de votre agence d'indiquer pour chaque salarié le nombre d'heures à réaliser par jour, la qualification du salarié, les éventuels avantages acquis (paniers, primes, ...) et le CA contractuel.

POUR
QUOI?

Cela vous permet lors de la revue de vos ratios de vous appuyer sur ce ratio structurel afin de savoir si votre site est en décalage positif ou négatif par rapport à l'organisation prévue sur le chantier.

QUI?

- Le Directeur d'Agence
- Les Chargé(e)s Clientèle

Informations générales



- Le Directeur d'Agence
- Les Chargé(e)s Clientèle



- A chaque modification



- Fichier structurel

Les informations à renseigner

2 - Ratios

1

Chantier :	LECLERC BLAGNAC										CA	33 849,00 €
Code chantier :	M331000398										MS brute	21 367,03 €
Maitrise	DYLAN BOYREAU										Ratio	63,12%

2

Nom Agent	Attribution	Qualification	Nettoyage Courant							Nbr heures hebdo	dont heures nuit hebdomadaires	Nbr d'heures mensuelles	Taux horaire théorique	Taux horaire hors grille	coût suppl H Dim	coût suppl H nuit	Paniers	Ancienneté (hors ratio)	Tickets resto (hors ratio)	Prime de fin année (hors ratio)	Primes diverses	Salaire brut (ratios)	
			Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim														
SABANI MIRSADE	Encadrement	CE3	6,00	6,00	6,00	6,00	5,00	6,00		35,00		151,67	13,23 €			- €	- €					150,00 €	2 156,55 €
MANKOR MOHAMED	Nettoyage courant	ATQS1	8,00	9,00	9,00	3,00	3,00	3,00		35,00		151,67	11,29 €			- €	- €						1 712,32 €
SAALAOUI TOURIA	Nettoyage courant	AS1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		18,00		78,00	10,73 €			- €	- €						836,94 €
BAGHARNOUT FETHI	Nettoyage courant	AS1	3,00	3,00	3,00	9,00	9,00	8,00		35,00		151,67	10,73 €			- €	- €						1 627,38 €
FANAN MOHAMED	CADDIES	AS1	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50		27,00		117,00	10,73 €			- €	- €						1 255,41 €
AIT BENALLA RACHID	DIMANCHE	AS3							6,00	6,00		26,00	10,82 €			56,26 €							337,58 €
LAHMAMI MAHIOUBA	Nettoyage courant	AS1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		18,00		78,00	10,73 €			- €	- €						836,94 €
SELMANAJ ARIAN	CADDIES	AS1	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5,00		35,00		151,67	10,73 €			- €	- €						1 627,38 €
PLAKU BLENDAR	LABO	AS1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		30,00		130,00	10,73 €			- €	- €						1 394,90 €
SELMANAJ ENTELA	Nettoyage courant	AS1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00		30,00		130,00	10,73 €			- €	- €						1 394,90 €
BELAGRAA YAMINA	Nettoyage courant	AS1	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5,00		35,00		151,67	10,73 €			- €	- €						1 627,38 €
FADDOULE BAHUA	Nettoyage courant	AS1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		24,00		104,00	10,73 €			- €	- €						1 115,92 €
MANY HYSEN	STATION ET CENTRE	AS1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00		18,00		78,00	10,73 €			- €	- €						836,94 €
BAHOUANE ARIFI WAIL	CADDIES	AS3	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	25,98		112,58	10,82 €			40,60 €							1 258,72 €
BENMIHOUB HABIB	CADDIES	AS1	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	28,50		123,50	10,73 €			- €	- €						1 325,16 €
CDD1	Nettoyage courant	AS1	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	19,50		84,50	10,73 €			- €	- €						906,69 €
CDD2	Nettoyage courant	AS1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	24,00		104,00	10,73 €			- €	- €						1 115,92 €
TOTAL			68,50	73,83	73,83	73,83	72,83	70,83	10,33	443,98	0,00	1923,91				96,87 €	- €	- €	- €	- €	- €	150,00 €	21 367,03 €

1. Renseigner le CA Contractuel hors TS/Avoir/Provisions
2. Indiquer l'équipe en place effectuant le contractuel [indiquer la qualification (a), nombres heures/jour (b), heures nuit hebdo(c), paniers (d), ancienneté (e), tickets resto/paniers repas (f), prime fin année(g), primes diverses (h)]

Le compte d'exploitation

3 - Compte d'exploitation

Chantier :	LECLERC BLAGNAC		
Code chantier :	M331000398		
	Montants	%	Commentaires
CA Mise en propreté		0,00%	
CA Hygiène		0,00%	
CA Vitrerie		0,00%	
TS		0,00%	
C.A global	33 849,00 €	100,00%	
Masses salariales Brutes	21 367,03 €	63,12%	
Charges sociales NS	4 914,42 €	14,52%	
Provision férié		0,00%	
Médecine travail NS	85,00 €	0,25%	
Indemnités de rupture		0,00%	
Provisions primes & bonus annuel	- €	0,00%	
Indemnités & avantages	- €	0,00%	
Provision CP chargée NS	2 884,55 €	8,52%	
Primes d'expérience	- €	0,00%	
Produits d'Entretien	150	0,44%	
Produits refaturables		0,00%	
Consommable Hygiène	734	2,17%	
Hygiène Vrac		0,00%	
Vêtements de travail		0,00%	
Sécurité - EPI		0,00%	
Pièces détachées		0,00%	
Loyers véhicules VS		0,00%	
Leasing Matériel		0,00%	
LCD Mat Chantier	2 450	7,24%	
LLD Matériel Chantier		0,00%	
Réparation Matériel & Outilage		0,00%	
Réparation véhicules VS		0,00%	
Contrat entretien matériel	981,47	2,90%	
Travaux abonnés		0,00%	
Sous traitance	560	1,65%	
Intérim NS		0,00%	
Fournitures de Chantier	234	0,69%	
Combustibles		0,00%	
Carburant Véh. VS	100	0,30%	
Assurance véhicules VS		0,00%	
Taxe Organic	54,16 €	0,16%	
Assurance R.C.	33,85 €	0,10%	
Assurance R.C. AERO		0,00%	
Dotation amortissement Exploitation		0,00%	
RFA		0,00%	
Autres		0,00%	
Dépenses d'exploitation	34 548,47 €	102,07%	
Marge Brute chantier	699,47 €	-2,07%	
<i>dont Marge Hygiène</i>	<i>734,00 €</i>	<i>-2,17%</i>	
Taxe Professionnelle	423,11 €	1,25%	
Frais de structure		0,00%	
Frais de fonctionnement		0,00%	
Marge nette	- 1 122,59 €	-3,32%	

- Il faut demander au CDG/DA l'ensemble des coûts hors masse salariale impactés sur le chantier :

- LLD
- Amortissement
- Produits
- Vêtements
- EPI
- Sous-traitance
- RFA
- ...



LA MARGE D'EXPLOITATION


ATALIAN
PROPRETÉ

Définition

La marge d'exploitation est un indicateur de la santé économique de l'entreprise.

Elle constitue un **ratio financier de la performance** d'une société qui ne prend pas en compte les taxes, les événements exceptionnels et la structure agence.

Elle désigne uniquement le **rapport entre le résultat d'exploitation et le chiffre d'affaires**.

La marge d'exploitation permet de **mesurer la rentabilité du chantier** et de l'agence.

Présentation de la marge d'exploitation

	Détail du compte de résultat	Mois N	%
Chiffre d'affaires	Provision CA	5,17	0,93%
	Chiffre d'affaires facturé HT	415,04	74,84%
	Chiffres d'affaires TS COVID	18,14	3,27%
	Chiffres d'affaires TS	116,22	20,96%
Salaire	Salaires AS	270,69	48,81%
	Salaires MAIT.	21,59	3,89%
Couts Sociaux	Evènements RH	2,26	0,41%
	Charges sociales	44,78	8,07%
	Médecine travail NS	1,65	0,30%
	Indemnités de rupture	-	0,00%
	Provisions primes & bonus annuel	3,00	0,54%
	Indemnité retardite	-	0,00%
	Provision CP chargée NS	40,09	7,23%
	Indemnités Prud'homales	-	0,00%
	Provisions 13ème mois chargées	1,23	0,22%
	Primes d'expérience	7,48	1,35%
Charges Exploitations Diverses	Produits d'Entretien	8,09	1,46%
	Consommable Hygiène	26,57	4,79%
	Hygiène Vrac	-	0,00%
	Dépenses ouvertures	0,61	0,11%
	Vêtements de travail	-	0,00%
	Sécurité - EPI	1,41	0,25%
	Loyers véhicules VS	5,51	0,99%
	Leasing Matériel	1,00	0,18%
	LCD Mat Chantier	1,06	0,19%
	LLD Matériel Chantier	8,47	1,53%
	Réparation Matériel & Outilage	0,74	0,13%
	Réparation véhicules VS	0,95	0,17%
	Contrat entretien matériel	6,31	1,14%
	Sous traitance	48,94	8,82%
	Intérim NS	-	0,00%
	Fournitures de Chantier	2,10	0,38%
	Combustibles	-	0,00%
	Carburant Véh. VS	2,46	0,44%
	Péages	-	0,00%
	Assurance véhicules VS	1,35	0,24%
	Taxe Organic	1,07	0,19%
	Assurance R C	0,67	0,12%
	Dégats clients	-	0,00%
	Pénalités	-	0,00%
	Dotation amortissement Exploitation	1,21	0,22%
	RFA	7,50	1,35%
	Provision et Reprise Litiges prud'homaux	2,00	0,36%
	Formation	-	0,00%
	Ratio net	212,27	57,93%
	FRAIS DIRECTS	520,78	78,56%
	MARGE BRUTE CHANTIER	33,78	21,44%

1. Les Frais Directs représentent toutes les charges (salaires, coûts sociaux et charges exploitation).
2. La marge exploitation est représentée par la marge brute chantier : **Chiffre d'affaires - Frais directs**


 1


 2



LE COMPTE D'EXPLOITATION

 **ATALIAN**
PROPRETÉ

Définition

Le **compte d'exploitation** est aussi appelé **compte de résultat**. Il s'agit d'un document officiel permettant d'analyser si l'ensemble des profits couvre la globalité des charges.

Présentation du compte d'exploitation

MARGE BRUTE CHANTIER		
Salaire Structure	33,78	21,44%
Salaire Cadre		0,00%
Evénements RH	-	0,00%
CHARGES SALAIRES	4,86	0,88%
Mutuelles Obligatoires	0,14	0,02%
Médecine Travail Sédentaires	0,02	0,00%
Indemnités de rupture	-	0,00%
Provisions primes & bonus annuel	1,20	0,22%
Indemnités & avantages	-	0,00%
Allocations chômage partiel	-	0,00%
Provisions charges CP	-	0,00%
Provisions 13ème mois chargées	1,35	0,24%
Primes d'expérience	0,23	0,04%
Couts Sociaux Structure		
Loyers et charges locatives	3,53	0,64%
Location Installation Matériel bureau	-	0,00%
Loyers véhicules VF	1,55	0,28%
Leasing Matériel bureau	-	0,00%
LLD Mat Administratifs	0,25	0,05%
Réparation véhicules VF	-	0,00%
Carburant Véh. VF	0,54	0,10%
Honoraires	-	0,00%
Assurances véhicules VF	0,15	0,03%
Actions Publicitaires	-	0,00%
Cadeaux Clients	-	0,00%
Documentation	-	0,00%
Téléphone	0,70	0,13%
Energie (EDF-GDF-EAU)	0,40	0,07%
Dot. amort.	0,15	0,03%
Intérim Administratif	-	0,00%
Autres taxes	-	0,00%
Services Divers	0,00	0,00%
Location Véh. courte durée	-	0,00%
Frais de port	0,22	0,04%
Missions	0,65	0,12%
Indemnité déplacements	-	0,00%
Réceptions	-	0,00%
Fournitures Bureau	0,09	0,02%
Fournitures informatiques	0,25	0,05%
Frais Postaux	0,75	0,14%
Provision participation	-	0,00%
TOTAL CHARGES	17,03	3,07%
Autres Produits annexes	-	0,00%
Subventions	-	0,00%
PRODUITS ANNEXES		
Taxe Professionnelle	4,47	0,81%
Provision et Reprise Clients Douteux	1,20	0,22%
Charges annexes	-	0,00%
CHARGES ANNEXES	5,67	1,02%
RESULTAT D'EXPLOITATION	11,07	2,00%

1

Résultat Exploitation = marge brute Chantier (1) – total Charges (2) – charges annexes (3) + produits annexes (4)

2

4

3



LE DEVIS

ATALIAN
PROPRETÉ

Définition

Le "devis" est un document écrit dans le texte duquel un fournisseur propose de vendre un service à un certain prix qu'il s'engage à ne pas modifier tant que l'acheteur n'a pas exprimé son intention de renoncer à en faire l'acquisition.

Le devis n'est pas en soi un contrat mais un engagement unilatéral qui ne devient un contrat que lorsque le devis a été accepté par la personne à laquelle il est remis.

Les éléments du devis

DESIGNATION DE LA PRESTATION	QUANTITE	FREQUENCE	PRIX TOTAL HT
A COMPLETER			0,00 €
A compléter 2			0,00 €
A compléter 3			0,00 €
A compléter 4			0,00 €
A compléter 5			0,00 €
A compléter 6			0,00 €
A compléter 7			0,00 €
A compléter 8			0,00 €
NUMERO DE LA PROPOSITION : A COMPLETER	Montant HT pour une opération		0,00 €
DATE DE LA PROPOSITION : A COMPLETER	TVA 20,00%		0,00 €
OFFRE VALABLE 1 MOIS	TOTAL TTC pour une opération		0,00 €

- Une description des travaux afin de donner du contexte sur la prestation à réaliser.
- Détails du prix : voir tableau
- Un encadré avec la signature du client et son bon pour accord
- Les conditions générales de vente