

# L'étude de cas — le contexte, et ce qui a été livré

C'est l'outil le plus rentable de la fiche : il transforme un dossier déjà livré en preuve, sans budget et sans attendre une certification.

## PAGE 1 · LE CONTEXTE

Segment d'activité du client (pas son nom si la confidentialité l'exige)

Marché émetteur \_\_\_\_\_ Type d'acheteur \_\_\_\_\_

Ville et région \_\_\_\_\_ Dates \_\_\_\_\_

Nombre de participants \_\_\_\_\_

La demande initiale, en trois lignes \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**La contrainte principale**

## PAGE 2 · CE QUI A ÉTÉ LIVRÉ

Le programme, une ligne par jour \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Les trois choix qui font la différence** — pourquoi ceux-là et pas d'autres \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les fournisseurs mobilisés, et pourquoi eux \_\_\_\_\_

**Le volet responsabilité sociétale** — et comment il est intégré au programme plutôt qu'ajouté à la fin \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# L'étude de cas — ce qui s'est passé

La ligne « incident » est celle qui donne sa crédibilité à l'ensemble. Une étude de cas sans aucune difficulté n'est pas crédible.

## UN INCIDENT OU UNE DIFFICULTÉ, ET COMMENT IL A ÉTÉ TRAITÉ

---

---

---

---

Le résultat, avec les chiffres dont vous disposez

---

---

---

Ce que le client en a dit

---

---

Ce que nous ferions différemment

---

---

---

**Une étude de cas honnête et détaillée vaut davantage qu'une distinction à modèle payant.**

C'est exactement ce que publient les organismes certificateurs, et rien ne vous empêche de le produire vous-même — en quelques heures, sur un dossier déjà livré.

# Les treize clauses du contrat fournisseur

Trame pédagogique — elle ne remplace pas la validation d'un juriste avant emploi.

Fournisseur \_\_\_\_\_ Dossier \_\_\_\_\_

☐ Nombre minimum et maximum de participants

☐ **Date limite de confirmation, et ce qui se passe après**

☐ Restauration : contenu, horaires, régimes particuliers

☐ Matériel technique et audiovisuel : inclus ou facturé

☐ **Temps de montage et de démontage, et leur coût**

☐ Heures supplémentaires : seuil et tarif

☐ **Conditions d'annulation, par paliers de dates**

☐ Force majeure : définition et conséquences

☐ Responsabilité du matériel

☐ Accès technique : horaires, quais, ascenseurs, autorisations

☐ Sous-traitance : autorisée ou non, information préalable

☐ Modalités de facturation et échéancier

☐ Interlocuteur nommé, et son suppléant

**Les deux clauses surlignées décident de votre marge : elles déterminent qui porte le risque de variation d'effectif.**

# Le calcul de marge par dossier

La dernière ligne est celle qui tranche. La comparaison porte sur au moins une saison complète.

| POSTE                                                                                         | DOSSIER SPÉCIALISÉ | DOSSIER GÉNÉRALISTE |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|
| Prix net vendu                                                                                |                    |                     |
| – Hébergement                                                                                 |                    |                     |
| – Transport                                                                                   |                    |                     |
| – Encadrement et guides                                                                       |                    |                     |
| – Expériences et activités                                                                    |                    |                     |
| – Production et technique                                                                     |                    |                     |
| – <b>Coût commercial attribuable</b> (heures de conception et de vente réellement consommées) |                    |                     |
| – <b>Réserve incident</b>                                                                     |                    |                     |
| <b>= MARGE</b>                                                                                |                    |                     |
| Heures totales consommées                                                                     |                    |                     |
| <b>MARGE PAR HEURE</b>                                                                        |                    |                     |

**La dernière ligne est celle qui tranche.** Un dossier spécialisé à forte marge qui consomme trois fois plus d'heures peut être moins rentable qu'un dossier standard.



La rentabilité d'une spécialisation se mesure sur sa propre activité : une saison de mesure, en heures réelles, est la seule preuve qui vaille.