

# **Baccalauréat technologique**

## **Sciences et Technologies de la Gestion Mercatique**

**SESSION 2008**

### **Épreuve de Spécialité Partie écrite**

Durée : 4 heures      Coefficient : 7

**L'usage de la calculatrice est autorisé**

**Ce dossier comporte 15 pages, annexes comprises**

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.**

*L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.*

*Le sujet proposé s'appuie sur une ou plusieurs situations réelles d'organisations, simplifiées et adaptées pour les besoins de l'épreuve. Pour des raisons évidentes de confidentialité, les données chiffrées et les éléments de la politique commerciale de l'organisation ont pu être modifiés.*

*Il est demandé au candidat de se situer dans le(s) contexte(s) des données présentées et d'exposer ses solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier ses démarches.*

*Le sujet se présente sous la forme de 2 dossiers indépendants.*

Page de garde	Page 1
Sommaire	Page 2
<b>Première partie : Bergère de France</b> (70 points)	Page 3
Annexe 1 : Loisirs créatifs : Tricoter devient un plaisir à part entière	Pages 4, 5, 6
Annexe 2 : La société Bergère de France	Page 7
Annexe 3 : Page d'accueil du site Internet de Bergère de France	Page 8
Annexe 4 : Données quantitatives sur le kit écharpe et le nouveau fil « Fantasia »	Page 8
Annexe 5 : Le kit écharpe et le nouveau fil « Fantasia »	Page 9
<b>Deuxième partie : CFC Courvoisier</b> (70 points)	Page 10
Annexe 6 : Les poêles à granulés à bois	Page 11
Annexe 7 : Les énergies à usage domestique et leur prix	Page 11
Annexe 8 : Conférence pellet : le poêle à granulés (2005)	Page 12
Annexe 9 : Granulés bio combustibles en France	Page 13
Annexe 10 : Extrait d'un questionnaire sur les énergies renouvelables	Page 14
Annexe 11 : Extrait du fichier clients de l'entreprise CFC COURVOISIER	Page 15
Annexe 12 : Extraits du catalogue CS THERMOS, fabricant	Page 15

## PREMIERE PARTIE : BERGERE DE FRANCE



Créée en 1946 par Robert Petit, dirigée aujourd'hui par Jean-Louis Petit, Bergère de France est une entreprise familiale qui a su développer son activité de fabrication et de commercialisation de fils à tricoter en se dotant d'une des plus grandes et des plus compétitives filatures d'Europe.

Implantée à Bar-le-Duc, sur 40 000 m<sup>2</sup> de locaux couverts, Bergère de France réunit les compétences de 500 collaborateurs, au sein de 5 principaux secteurs : la création, la filature et l'atelier de tricotage-montage, la préparation et l'expédition des colis, la fabrication des catalogues et le routage, les services administratifs et commerciaux.

Bergère de France est soucieuse de proposer une offre toujours innovante pour profiter du nouvel engouement pour les loisirs créatifs.

### Travail à faire (annexes 1 à 3)

- 1.1. Repérez les opportunités que présente le marché des loisirs créatifs pour Bergère de France.
- 1.2. Déterminez les motivations et les freins à la pratique du tricot.
- 1.3. Recensez 2 stéréotypes vis à vis du tricot. Montrez en ils sont remis en cause par l'enquête d'IPSOS.
- 1.4. Expliquez comment Bergère de France a su répondre aux nouvelles tendances du marché.

La société Bergère de France envisage de lancer un nouveau produit sur le marché : un « kit écharpe » commercialisé dans une boîte cadeau.

### Travail à faire (annexe 4 et 5)

- 1.5. Caractérissez le profil de la cible de clientèle visée par ce nouveau produit. Justifiez votre réponse.
- 1.6. Proposez 3 actions de communication cohérentes à destination de cette cible. Justifiez vos propositions.
- 1.7. Déterminez le coût de revient unitaire HT de ce nouveau produit.
- 1.8. Compte tenu des marges envisagées l'entreprise peut elle proposer son kit au consommateur à 18 € TTC ?

## **ANNEXE 1 : Loisirs créatifs<sup>1</sup> : Tricoter devient un plaisir à part entière**

Un français sur deux a déjà tricoté et 55 % des néophytes<sup>2</sup> sont prêts à tenter l'expérience. Même les hommes ! Pour Bergère de France, la société Ipsos a exploré les arcanes<sup>3</sup> de cette activité, qui devient tendance.

### Les enjeux :

- Occuper une place croissante sur le marché des loisirs créatifs qui représente quelques 800 M€ en France.
- Tirer profit d'un temps libre estimé à sept heures par jour en moyenne par individu.
- Drainer une part des 9,2 % du budget des ménages affectés aux dépenses globales de loisirs et culture.

Diminution du temps de travail et allongement de la durée de vie obligent, notre époque surfe sur les loisirs. Créatifs de préférence pour avoir la satisfaction de paresser utile ! « *Nous avons le sentiment d'un retour en grâce du tricot*, explique Michel Delamarche, directeur commercial de Bergère de France (36 millions d'euros de chiffre d'affaires, 420 salariés), dernière filature française à vendre sous sa marque en vente à distance, dans ses douze boutiques en propre ou chez des indépendants. *Nous avons voulu savoir dans quelle mesure et pourquoi.* » Chargée de l'enquête, la société Ipsos vient de réaliser une étude auprès de 1 017 Français de plus de 15 ans. Bonne nouvelle, 54 % d'entre eux savent et ont déjà tricoté. Ce pourcentage, personne ne sera étonné, grimpe à 76 % chez les femmes, mais les hommes sont 30 % à déclarer avoir déjà tricoté. Un score surprenant. Egalement intéressant : parmi les répondants qui n'ont jamais essayé, 55 % se disent prêts à tenter l'expérience, 66 % chez les femmes, 51 % chez ces messieurs.

89 % des répondants de l'étude Ipsos pour Bergère de France estiment que le tricot est un loisir qui permet d'exprimer sa créativité.

### **Les 25-35 ans motivés**

Effacée, l'image surannée<sup>4</sup> du tricot ? Tricoter est ressenti comme une pratique conviviale par 76 % des personnes interrogées, qui y voient également un symbole de transmission de savoirs. Surtout, cette activité est considérée comme un vrai loisir pour 89 % des sondés, permettant de se détendre et de se déstresser (86 %) et de réaliser des créations personnalisées (95 %). Les jeunes femmes de 25 à 35 ans sont les plus motivées : 67 % d'entre elles ont l'impression que le tricot revient à la mode, et 83 % de celles qui ne savent pas encore tricoter sont prêtes à s'y mettre. « *Aujourd'hui, le temps libre représente 28 % du temps éveillé des français, contre seulement 11 % au début du XX<sup>e</sup> siècle* » observe le sociologue Gérard Mermet, auteur de Francoscopie. Paradoxalement, jamais les gens n'ont eu autant la sensation de la dominance de l'instant et de l'éphémère. D'où leur souci de bien « gérer » leur temps et de ne pas le « perdre ».

<sup>1</sup> La désignation regroupe des domaines très divers tels que la broderie, le tricot, la réalisation de bijoux, notamment en perles, la fabrication de bougies, la peinture sur soie, la création d'albums photo personnalisés (scrapbooking), la décoration de meubles (notamment à l'aide du serviettage).

<sup>2</sup> Personne n'ayant aucune connaissance particulière dans un domaine donné

<sup>3</sup> Choses secrètes, réservées aux initiés

<sup>4</sup> Désuet, dépassé

## ANNEXE 1 : Loisirs créatifs (suite)

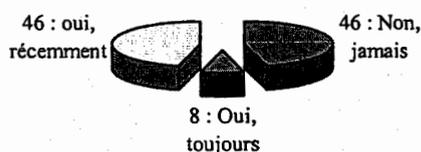
### Un kit « deux heures »

Tricoter répond à ces préoccupations, car on peut pratiquer en parlant, en regardant la télévision ou en écoutant de la musique. « Nous ressentons un engouement pour les activités tournant autour du fil, confirme Alain Styl, directeur du marketing international de DMC, numéro un mondial de la broderie, qui détient l'enseigne Loisirs et Création (12 magasins). Mais les pratiquantes sont plus éclectiques<sup>5</sup> qu'avant, elles veulent un résultat rapide en terme d'usage. » Gérard Mermet insiste : « Le tricot ne se développera que si l'offre évolue, à l'instar de ce qui se passe dans la cuisine ou dans le bricolage. » Chez DMC, l'offre est déjà constituée à 35 % de kits demandant moins de deux heures pour être réalisés. Depuis septembre 2005, Bergère de France développe avec succès le concept My création By, conçu par des icônes de la mode comme Fifi Chachnil ou Matali Crasset. Cette dernière, ancienne collaboratrice de Philippe Starck, propose un kit ultratendance pour tricoter un sac à main. La société compte enfoncer le clou en tenant du 21 mars au 9 avril sa première boutique éphémère de 300 m<sup>2</sup> au cœur de la boutique Printemps Design, située au centre Georges Pompidou. Le comble de la « branchitude » !

Plus d'un français sur deux a déjà tricoté...

... et presque un homme sur trois a déjà tricoté

AVEZ-VOUS DÉJÀ TRICOTÉ NE SERAIT-CE QU'UNE FOIS AU COURS DE VOTRE VIE ?



Les français sont 54 % à savoir tricoter. Ce score atteint 69 % chez les femmes de 25-35 ans.

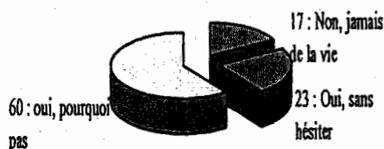
Un score étonnant ! 51 % de ceux qui ne savent pas tricoter déclarent être prêts à essayer.

La fièvre gagne les femmes de 25-35 ans

SI VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ D'APPRENDRE À TRICOTER, ÊTES-VOUS PRÊTE À ESSAYER ?

Une pratique prête à se développer

SI L'ON VOUS OFFRE DES AIGUILLES ET DE LA LAINE ESSAYEZ-VOUS LE TRICOT ?



Cette classe d'âge est la plus motivée, peut-être parce qu'elle a des enfants à habiller.

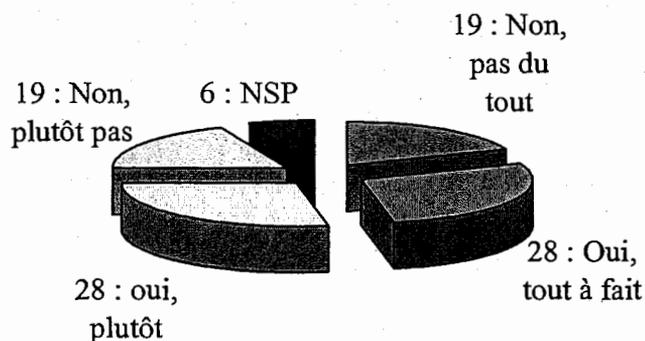
Si l'occasion se présente, plus d'un français sur deux se dit prêt à tenter le tricot.

<sup>5</sup> Qui a des goûts très divers

## ANNEXE 1 : Loisirs créatifs (suite et fin)

### Une activité qui revient dans l'air du temps

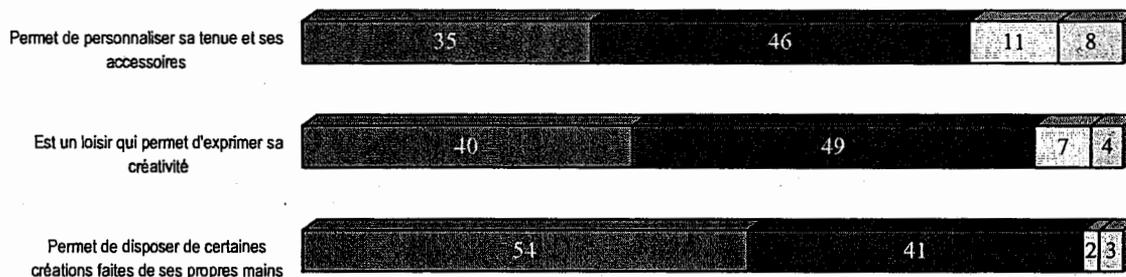
AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LE TRICOT REVIENT AU GOÛT DU JOUR ?



Tricoter devient tendance, les Français sont 56 % à le ressentir.

### Le moyen de créer sa propre identité vestimentaire

LE TRICOT PERMET-IL D'AFFIRMER SA PERSONNALITE EN AFFICHANT UN LOOK PERSONNEL GRÂCE A DES VÊTEMENTS ORIGINAUX



■ tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord □ plutôt pas d'accord □ Pas du tout d'accord

Le tricot permet d'affirmer sa personnalité, de personnaliser ses vêtements. Bref, c'est une bonne manière de pouvoir affirmer sa différence.

Source : LSA n° 1986 – 22 février 2007.

## **ANNEXE 2 : La société Bergère de France**

La principale clé du succès de la société Bergère de France réside dans la performance de son outil industriel, mais surtout dans sa structure totalement intégrée. La maîtrise de toute la chaîne de fabrication du fil jusqu'à sa distribution lui donne en effet les moyens de réduire ses coûts, ses délais, et de garantir la meilleure qualité possible.

Ce véritable avantage concurrentiel permet à l'entreprise de compter parmi les leaders de son marché : elle produit plus de la moitié du fil à tricoter français.

**Les ventes :** Bergère de France a tout mis en œuvre pour que sa clientèle soit servie au mieux et au plus vite. Ceci implique d'abord une parfaite logistique pour recevoir les commandes émises par courrier, téléphone ou Internet et assurer les contacts avec ses clientes. Disposant d'une base de données relationnelle, Bergère de France gère 3 millions d'adresses et traite 10 à 12 000 commandes par jour.

Elle dispose d'un réseau de plus de 100 terminaux et d'un réseau téléphonique de 32 lignes directes servi 6 jours sur 7 par 36 opératrices. Le délai de réponse n'excède pas 48 heures et Bergère de France approche la qualité du service zéro défaut.

A l'échelle nationale ce sont 650 magasins et 12 boutiques en propre réparties sur le territoire français qui vendent les articles de mercerie. Ces partenaires proposent de nombreux produits, à retrouver également dans le catalogue en ligne.

**La recherche :** À l'écoute des tendances à venir, Bergère de France s'appuie sur des agences de renom international telles que Carlin et Peclers et assiste aux salons professionnels français et étrangers. La société développe et met au point ses fils et ses coloris pour renouveler sans cesse ses collections. Pas moins de 150 nouveaux produits sont ainsi développés chaque année, auxquels s'ajoutent des études spécifiques pour les clients de bonneterie.

### **Les fils : Classique ou fantaisie ?**

Les machines à filer permettent de répondre à toutes les tendances du marché et à tous les styles. Chaque année, une cinquantaine de nouveaux fils voit le jour dans les ateliers Bergère de France.

**Les coloris :** Des coloris uniques et une réponse immédiate aux tendances du marché... Depuis toujours, Bergère de France innove en matière de teinture. Son laboratoire, équipé d'un matériel performant et moderne, permet chaque année la création de 150 coloris pour la mercerie, ainsi qu'une gamme de colorations originales pour les collections bonneterie. Une technologie de pointe permet également de s'adapter aux exigences de tout type de fibres, et d'obtenir ainsi une parfaite reproductibilité industrielle.

**La logistique :** De l'échantillon au container de 10 tonnes et de Bar-le-Duc aux quatre coins du monde, Bergère de France n'a qu'une seule devise : satisfaire ses clients.

Le souci de la qualité du service Bergère de France s'exprime par le stockage de plus de 5 000 références, dont 300 tonnes de laine, et par le contrôle permanent des réceptions et des envois.

Une centaine de personnes participe à ce processus dans un esprit de rigueur et de qualité. C'est cette culture qui permet à Bergère de France de préparer, conditionner et expédier plus d'un million de commandes par an.

De plus, pour évoluer au rythme de la demande de ses clients, la logistique de Bergère de France s'est dotée d'outils techniques innovants et performants.

Source : <http://www.bergeredefrance.com>

### ANNEXE 3 : Page d'accueil du site Internet de Bergère de France

Source : <http://www.bergeredefrance.com>

### ANNEXE 4 : Données quantitatives sur le kit écharpe et le nouveau fil « Fantasia »

Le kit écharpe est composé de :

- ✓ 1 paire d'aiguilles n° 4,5 de 30 cm
- ✓ 2 pelotes de laine de 50 grammes, qualité « fantasia »
- ✓ 1 broche assortie au coloris choisi
- ✓ 1 boîte cadeau
- ✓ 1 brochure explication.

Éléments du coût (pour 10 000 kits)

Charges fixes

- Amortissements : 26 000 €
- Publicité : 14 000 €
- Salaires : 20 000 €
- Autres charges : 3 000 €

Charges variables :

- laine : 20 € le kilogramme
- Aiguilles : 2 € la paire
- Broche : 3 € l'unité
- Boîte cadeau : 1 € l'unité
- Brochure : 0,10 € l'unité

Ventes prévisionnelles :

10 000 kits (objectif)

L'entreprise a un objectif de marge de 10 % sur le coût de revient.

Les distributeurs pratiquent un coefficient multiplicateur TTC de 1,25.

Source : Documents d'entreprise

ANNEXE 5 : Le kit écharpe et le nouveau fil « Fantasia »

ORCHIDEE  
228.891

HOYA  
228.401

DELPHINIUM  
228.781

VERDIER  
228.171

TANGARA  
227.361

SAPONAIRE  
228.341

TRAQUET  
227.921

# fantasia

fait vibrer la couleur  
avec 14 teintes inédites !

Ce fil très souple aux reflets satinés crée un effet fourrure fascinant ! Idéal pour confectionner écharpes, boléro ou détails, il est aussi le préféré des tout petits pour son côté peluche tout doux !

En plus, les débutantes vont l'adorer ! Avec Fantasia le tricot monté vite, le rendu est identique à l'endroit comme à l'envers, et les petits défauts invisibles !

Avec sa nouvelle gamme de couleurs, dont 5 teintes aux mélanges originaux, Fantasia va donner toute sa fantaisie à vos idées !

EUCALYPTUS  
228.731

PAON  
227.251

COLIBRI  
227.141

PARADISIER  
227.031

TOUCAN  
226.721

ARACARI  
227.061

HELIANTHÈME  
228.231

**fantasia**

100 % polyester  
Pelote de 105 m. environ

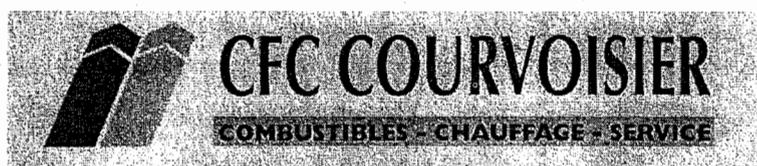
Quantité minimum pour pull jersey

Femme T. 4	15 pelotes
Femme T. 1	12 pelotes
Enfant 8 ans	7 pelotes

496 - Echarpe fine  
Long. 2,20 m.  
FANTASIA  
Delphinium - 2 pel.  
Aiguilles 4,5  
● DÉBUTANTE

EXPLICATIONS  
n° 163.501  
GRATUIT

Source : Catalogue Bergère de France



CFC COURVOISIER est une entreprise spécialisée dans la vente de combustibles : bois, charbon, fioul. Implantée au nord du département du Doubs, elle est à proximité de la Haute-Saône et du Territoire de Belfort.

Son directeur, Philippe Courvoisier, s'interroge sur l'opportunité de diversifier son activité. En complément de la vente de combustible il envisage de commercialiser un nouveau type d'appareil de chauffage : le poêle à granulés à bois.

Travail à faire (annexes 6 à 9) :

- 2.1 Analysez l'offre sur le marché des poêles à granulés à bois en France (tendance, fabricants).
- 2.2 Déterminez les motivations d'achat pour ce type de produit.
- 2.3 Repérez les contraintes spécifiques de ce marché.
- 2.4 Analysez les enjeux de la commercialisation de ce nouveau type d'appareil compte tenu de l'activité actuelle de CFC Courvoisier.

Philippe Courvoisier souhaite réaliser une enquête auprès de sa clientèle actuelle pour identifier les clients susceptibles d'être intéressés par ce nouveau produit et pour enrichir son fichier clients.

Il dispose d'un modèle de questionnaire déjà utilisé par une autre organisation lors d'une enquête sur les énergies renouvelables.

Il souhaite s'inspirer de ce modèle pour la conception de son propre questionnaire.

Travail à faire (annexes 10 et 11) :

- 2.5 Analysez le questionnaire sur les énergies renouvelables. Concluez sur la pertinence de son utilisation.
- 2.6 Proposez 3 autres informations qu'il serait utile de recueillir pour enrichir son fichier client.

Philippe Courvoisier envisage de contacter ses clients en s'appuyant sur son fichier.

Travail à faire (annexes 6, 11 et 12) :

- 2.7 Rédigez une requête en langage SQL permettant de sélectionner les clients propriétaires de leur habitation et dont l'installation de chauffage date de plus de 10 ans.
- 2.8 Proposez 3 arguments pour convaincre ses clients d'acheter un poêle à granulés à bois.

## ANNEXE 6 : Les poêles à granulés à bois



Ces poêles sont une nouvelle génération d'appareils de chauffage en fonte ou en briques réfractaires<sup>6</sup> avec un habillage en acier ou en faïence. Ils se gèrent de façon autonome grâce à un thermostat et à un programmeur hebdomadaire.

Le combustible est constitué de granulés de sciures compactées à haut pouvoir calorifique (un kilo de granulés développe 1 fois et demi la puissance calorifique contenu dans du bois de hêtre coupé), il est beaucoup plus facile à stocker et à manipuler que le bois. Les restes de cendres peuvent être réutilisés comme engrais pour les fleurs.

Les granulés s'intègrent parfaitement dans le circuit écologique. Ils se composent de bois naturel et la quantité de Co<sub>2</sub> dégagée au cours de la combustion est égale à la quantité d'oxygène produit précédemment par l'arbre.

Les granulés sont amenés automatiquement par une vis du fond du réservoir jusqu'au foyer. Ainsi, on obtient une autonomie de 8,5 heures à plein régime à 120 heures à bas régime.

Le poêle à granulés à bois peut s'utiliser soit comme chauffage autonome ou en combinaison avec un système de chauffage existant.

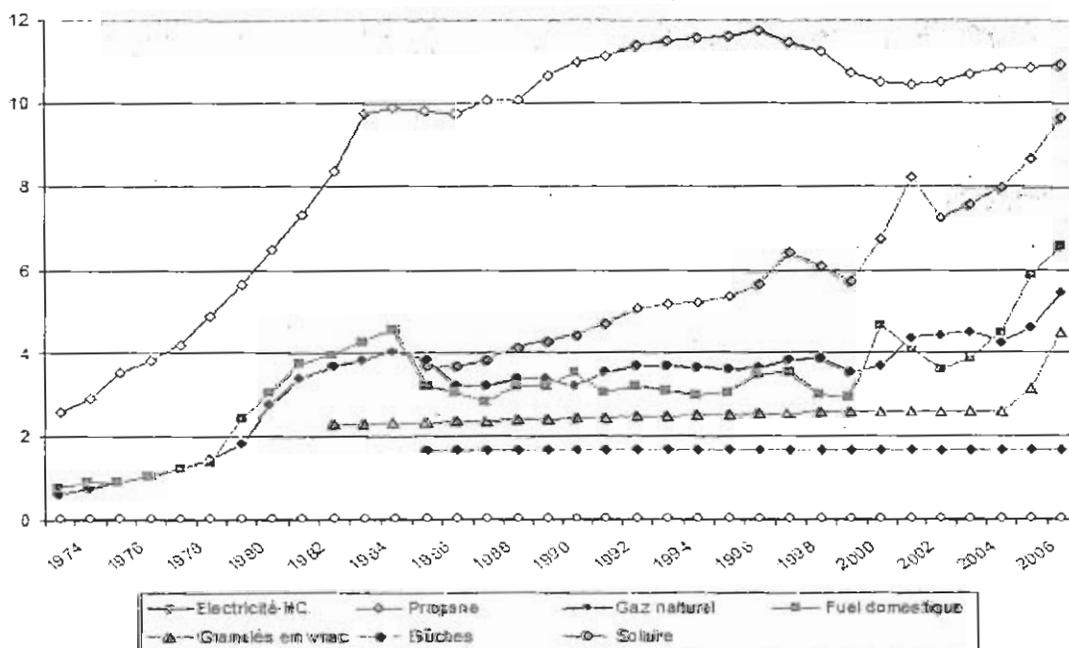
Source : Documents fabricants

## ANNEXE 7 : Les énergies à usage domestique et leur prix

### Prix des énergies pour l'utilisateur – Secteur de l'habitat 1973 – 2006

Editeur : ADEME Franche-Comté

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du prix des énergies à usage domestique (en centimes d'euros TTC courants par kWh PCI)



<sup>6</sup> Réfractaire : qui résiste à de très hautes températures

## ANNEXE 8 : Conférence pellet<sup>7</sup> : le poêle à granulés. (2005)

Inventé en Amérique du Nord dans les années 1970, suite au premier choc pétrolier, le poêle à granulés conquiert l'Europe fin des années 1980. Dans les années 1990 il fait une apparition timide en France surtout grâce aux producteurs de pellets qui voient ainsi la meilleure façon de vendre leur produit.

### Le marché français

Aujourd'hui le marché national est de l'ordre de 3 500 pièces installées. Il double chaque année depuis 3 ans et on peut espérer atteindre, fin de cette année, les 7 000 pièces. Il est intéressant de constater, que pendant ce même temps, il se vendait sur l'Europe 350 000 pièces. Pourquoi la France prend-elle du retard dans ce domaine ? (1% du marché européen.) Les vendeurs traditionnels de poêles vendent surtout du poêle français ou du poêle scandinave. Il se trouve que les marques traditionnelles ne se sont pas penchées sur le poêle à granulés. Les Nord-américains et surtout les Italiens, en Europe, se sont engouffrés dans ce créneau où ils sont actuellement leaders. Les pouvoirs publics n'ont rien ou peu fait pour cette filière.

### Ecologique

Contrairement aux énergies fossiles, le poêle à granulés n'émet pas de gaz à effet de serre.

### Conclusion

En conclusion, le poêle à granulés a un bel avenir en France, de petite puissance pour chauffer une véranda ou de grosse puissance pour chauffer une grande maison, il trouve sa place chez chacun d'entre nous. De look moderne, classique ou ancien, à air ou hydro, encastrable ou non, qu'il soit en céramique, en acier ou en fonte, dans les coloris que vous souhaitez, vous trouverez en fonction de votre choix et de votre budget l'appareil à votre convenance. Ecologique, pratique, automatique, programmable, avec une autonomie appréciable, le poêle à granulés a tout à fait sa place dans la gamme des appareils modernes de chauffage.

Source : <http://www.itebe.org>

---

<sup>7</sup> Le pellet est un bâtonnet cylindrique de combustible compacté. Il est principalement issu du compactage des résidus de scieries

## **ANNEXE 9 : Granulés bio combustibles en France**

La filière « granulé » était jusqu'à maintenant « le parent pauvre » de la filière bois-énergie française. Elle doit faire face à de grandes organisations puissamment organisées qui combattent le développement du granulé de bois pour ne pas voir leurs matières premières s'envoler en fumée !

Il est néanmoins possible de développer la branche granulé à moyen terme, en développant l'approvisionnement pour l'ensemble des filières par l'augmentation de l'exploitation des quelques 80 000 hectares de forêt qui s'ajoutent chaque année et en utilisant d'autres ressources disponibles d'origine agricole comme par exemple : la paille, les anas de lins (résidus de lin), les déchets de céréales, et autres plantes à haut rendement énergétiques (miscanthus, sorgo, etc.). Ce recours supplémentaire à d'autres matières premières aura pour conséquence de leur donner plus de valeur sur le marché, et chacun devra en tenir compte. En attendant le contexte actuel fait fleurir les initiatives là où la matière première est à la fois de bonne qualité, disponible en quantité et où elle coûte le moins cher.

Où en est le granulé de bois en France ? Le marché des granulés a commencé à être florissant en 2005 quand ce combustible se vendait meilleur marché que le fioul mais à l'époque, l'offre était très limitée avec seulement 7 producteurs sur le territoire français.

Début 2006 sous l'effet de l'énorme demande du marché italien, on a commencé à rencontrer des difficultés d'approvisionnement. Le prix du granulé a parfois augmenté de 50% en quelques mois pour atteindre la parité avec le prix du fioul domestique en novembre 2006.

Fin 2006, les prix élevés des granulés associés à l'insécurité d'approvisionnement, à la baisse des prix du pétrole ont causé un certain mécontentement chez les utilisateurs ainsi que chez les revendeurs de poêles et chaudières.

Cette situation a momentanément dissuadé certains nouveaux consommateurs potentiels de granulés et l'hiver très doux a fortement ralenti la consommation sur les équipements installés.

Le résultat est que le granulé de bois a perdu 80 € la tonne en à peine 4 mois et les stocks de certains producteurs se sont accrus. Cette correction du prix du produit vers le bas, également observée en Autriche et en Italie, était inévitable et le marché va pouvoir se stabiliser à un niveau raisonnable.

En 2007, la majorité des 20 producteurs de granulés se sont engagés à poursuivre sur la voie de la « charte de qualité » de l'ITEBE qui remplit dès aujourd'hui les critères de la future norme européenne sur les biocombustibles solides.

Notre filière granulés de bois vient de vivre sa première petite crise économique et elle s'en remet déjà, signe qu'il faudra compter avec elle à l'avenir.

*Source : ITEBE, institut des bioénergies*

## **ANNEXE 10 : Extrait d'un questionnaire sur les énergies renouvelables**

### **QUESTIONNAIRE SUR LA CONSOMMATION D'ENERGIE**

#### **I. Identification**

1. Dans votre foyer combien y-t-il d'adultes ..... d'enfants.....
2. Dans quel type de logement vivez-vous ?
  - Un pavillon
  - Un pavillon mitoyen
  - Un appartement dans un immeuble de maximum 10 logements
  - Un appartement dans un immeuble de plus de 10 logements
3. Où vivez-vous ?
  - Dans une ville.
  - Dans un village
  - A la campagne.
4. A quelle période a été construit votre logement ?
  - Il y a + de 50 ans.
  - Entre 50 et 15 ans.
  - Moins de 15 ans.
5. Êtes-vous :
  - Propriétaire.
  - Locataire.
6. Quelle est la surface habitable de votre logement ?
  - moins de 30 m<sup>2</sup>
  - entre 30 et 70 m<sup>2</sup>
  - plus de 70 m<sup>2</sup>

#### **II. Chauffage**

7. Pendant combien de mois utilisez vous votre chauffage ?
  - 0 mois
  - 3/6 mois
  - 0/3 mois
  - +de 6 mois
8. Quel est votre type de chauffage ?
  - Individuel
  - Collectif
9. Comment chauffez-vous votre maison ?
  - Au bois
  - Au mazout
  - Au pétrole
  - Au gaz
  - A l'électricité
  - Au charbon
  - A l'énergie solaire
  - Autre.
10. Si vous pouvez couper votre chauffage quand vous vous absentez, le faites vous ?
  - Oui
  - Non
11. Votre domicile est-il isolé thermiquement ?
  - Oui
  - Non
  - Je ne sais pas
12. Quelle est la température moyenne de votre logement ?
  - de 18°C
  - entre 18 et 22°C
  - + de 22°C

Source interne

## ANNEXE 11 : Extrait du fichier clients de l'entreprise CFC COURVOISIER

Le fichier clients compte environ 4 000 adresses.

N°	Nom	Prénom	Adresse	Code postal	Ville	Numéro de téléphone	Adresse mail	Statut Habitat	Année Installation chauffage
1	BERTRALA	Christophe	2 avenue du Gal de Gaulle	25200	MONTBELIARD	0381914598	bertrala.c@orange.fr	Locataire	1999
2	FREMARI	François	12 rue des Chars	70400	HERICOURT	0384268765		Propriétaire	1985
3	OBJAI	Karine	9 boulevard des Italiens	90000	BELFORT	0384894824	k.objjai@hotmail.fr	Propriétaire	2003

## ANNEXE 12 : Extraits du catalogue CS THERMOS, fabricant

Lady.	Stile.
	
<p>Ce modèle avec le revêtement en céramique apporte une vraie innovation dans le monde des poêles à granules de bois : 14 kW et 13.000 Kcal de capacité calorifique, grâce aux nouveaux échangeurs de chaleur qui garantissent le chauffage d'un espace de 120 mètres carrés. Puissante et élégante, Lady devient le coeur de la maison qui chauffe et porte bien-être, grâce aussi à la niche pour l'eau et les huiles essentielles d'humidification placée derrière la porte supérieure, qui est prévue aussi dans le modèle Karina.</p>	<p>Si vous cherchez un poêle à granulés élégant et harmonieux, qui s'intègre naturellement dans tout type de maison, Stile est votre solution. Ses formes harmonieuses font de lui un meuble complémentaire et un protagoniste de l'espace occupé, tandis que sa puissance thermique de 14 kW et son haut rendement calorifique (près 80 % avec du granulé de bonne qualité) garantissent une chaleur saine et propre qui satisfait les intérieurs les plus grands.</p>
<p>PVTTC : 4 104,00 €</p>	<p>PVTTC : 3 671,00 €</p>

Source : <http://www.csthermos.it>