

Etude 3

Préparation du salon bâtiment-gros œuvre Analyse clientèle.

Dans le cadre de l'organisation d'un salon, vous devrez réaliser une étude complète relative à la politique de communication de RENOV'ARTOIS.

Par ailleurs, vous avez profité de ce salon pour exposer en particulier des produits de réparation des bétons. Vous aurez ainsi à mener une négociation pour prescrire ce type de produit dans le cadre de la réhabilitation de l'hôtel restaurant « La Belle Epoque ».

Documents à consulter :

- Annexe A12 : Dégradation du béton d'enrobage par corrosion humide des armatures de béton armé.
- Annexe A13 : Présentation des bétons dégradés du bow-window.
- Annexe A14 : Les produits de réparation pour béton.

Documents à remplir:

- DR6 : Tableau C.A .P. du produit « Madarep ».

Partie A – Préparation du salon bâtiment-gros œuvre.

De plus en plus de chantiers de rénovation sont réalisés par les entreprises générales du bâtiment ces dernières années. Aussi, le chiffre d'affaires du segment « produits de rénovation » dans votre agence a considérablement augmenté. En conséquence celle-ci décide de participer au Salon « bâtiment-gros œuvre » fin octobre 2006 à Lille.

Q.3-1 Dans le cadre de la préparation de ce salon, présentez, en une vingtaine de lignes, dans une note structurée adressée à votre direction, les objectifs de la participation de votre agence à ce salon.

Q.3-2 Choisissez deux techniques de communication média adaptées pour informer vos clients de votre participation au salon et justifiez ces choix.

Q.3-3 Par ailleurs, pour inviter certains de vos plus gros clients, vous décidez de privilégier l'action de mercatique directe qu'est le publipostage. Rédigez une lettre commerciale à l'attention de ces professionnels.

Q.3-4 En estimant le taux de retour à 3 %, envisagez le nombre d'envois à effectuer pour accueillir 45 clients.

BTS TECHNICO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 14/65

Partie B – Etude financière d'un publipostage.

Lors de l'opération de publipostage qui a précédé le Salon auquel a participé RENOV'ARTOIS, 1 500 lettres ont été envoyées.

On vous fournit ci-après les éléments de charges relatifs à cette action commerciale :

- Frais postaux : **0,31 euro par envoi.**
- Coût pour 1 enveloppe envoyée : **0,08 euro.**
- Matériel nécessaire à l'opération :
un ordinateur d'une valeur de **2 550,00 euros** HT et une imprimante de **690 euros** HT. Ces matériels sont normalement amortis sur **3 ans** selon le mode linéaire. L'ordinateur et l'imprimante seront utilisés une journée.
- Coût pour 1 enveloppe réponse : **0,07 euro.**
- Temps de travail nécessaire à la conception du courrier : **une journée** de main d'œuvre de **8 heures** rémunérées sur la base de **15,00 euros** de l'heure, charges sociales comprises.
- Frais d'encre pour 1 feuille : **0,14 euro.**
- Papier à lettre : **0,02 euro (la lettre ne comprendra qu'une feuille)**

Q.3-5 Sachant que la marge moyenne réalisée par client sur le salon s'élève à 117,00 euros HT, déterminez le nombre de clients minimum qui devront effectivement commander sur le stand pour que l'opération de publipostage soit rentable.

Partie C - Pathologie du béton armé et prescription de traitement.

Vous vous êtes rendu(e) sur le site du chantier pour mesurer la satisfaction de **M. Dujardin** à propos des produits de faux-plafonds Armstrong. Pendant cette visite, ce dernier vous a montré l'état de dégradation des bétons extérieurs de son hôtel.

Les dégradations rencontrées étaient de 2 types :

- Mise à nu de certaines armatures par disparition du béton d'enrobage.
- Fissures de retrait traversant certaines pièces en béton armé (BA).

Nous limitons cette partie à l'étude du bow-window de l'hôtel restaurant où ces deux pathologies sont fortement présentes (voir annexe A13).

BTS TECHNICO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 15/65

Dans cette partie, vous aurez à :

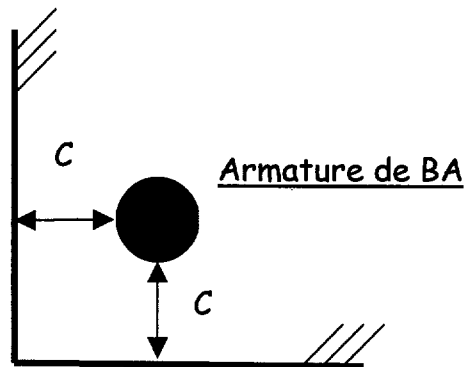
→ Comprendre le rôle du béton d'enrobage des armatures de façon à expliquer son utilité et porter conseil à **M. Dujardin**.

→ A proposer un traitement spécifique aux fissures de retrait pour cet ouvrage particulièrement dégradé.

Q.3-6 A partir de l'annexe A12 et de la donnée complémentaire ci-dessous, définissez l'utilité de réaliser un béton d'enrobage dans la construction des pièces en béton armé.

Donnée complémentaire :

On appelle C l'enrobage d'une armature de BA, la plus grande distance exprimée en cm entre la surface d'une armature et un parement horizontal et/ou vertical d'une pièce en BA (voir figure ci-après).



Q.3-7 En utilisant la courbe « Profondeur de carbonatation » de l'annexe A12, déterminez l'enrobage nécessaire à la protection des bétons extérieurs de l'hôtel pour une période de 50 ans.

Q.3-8 En utilisant les données complémentaires ci-après, proposez une valeur de l'enrobage nécessaire à la protection des bétons extérieurs de l'hôtel. Justifiez votre réponse.

BTS TECHNO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 16/65

Données complémentaires :

Extrait du BAEL 99.

L'enrobage de toute armature est au moins égal à :

- *5 cm pour les ouvrages à la mer ou exposés aux embruns ou aux brouillards salins, ainsi que pour les ouvrages exposés à des atmosphères très agressives;*
- *3cm pour les parois coffrées ou non qui sont soumises (ou sont susceptibles de l'être) à des actions agressives, ou à des intempéries, ou des condensations, ou encore, eu égard à la destination des ouvrages, au contact d'un liquide;*
- *1 cm pour les parois qui seraient situées dans des locaux couverts et clos et qui ne seraient pas exposées aux condensations.*

Q.3-9 Quelle serait l'épaisseur d'enrobage pour le bow-window, compte des réponses aux questions 3-7 et 3-8 ?

Malheureusement compte tenu de l'âge avancé de ce bâtiment, le béton d'enrobage en sous face du bow-window a complètement disparu.

Nous nous intéressons maintenant aux fissures de retrait traversant la dalle du bow-window. Vous envisagez de proposer à M. Dujardin les deux produits suivants pour traiter cette pathologie (voir annexe A14) :

- Motex Repair Ma 201
- Madarep

Vous avez constaté que la profondeur maximale de ces fissures est de 110mm.

Q.3-10 A partir de l'annexe A14, proposez et justifiez un traitement adapté du bow-window pour réparer les fissures de retrait.

BTS TECHNICO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 17/65

Partie D – Conception d'un argumentaire de vente.

Suite à votre entretien avec **M.Dujardin**, vous rencontrez **M. Germain** qui doit assurer les travaux de réparation des bétons dégradés en sous face du bow window (Annexe A13) de l'hôtel restaurant «La Belle Epoque».

En vue de lui conseiller un des produits de réparation de béton armé (voir annexe A14) de votre gamme, vous avez décidé en amont de votre éventuelle négociation, de construire un argumentaire de vente pour chacun de ces produits.

Q.3-11 Indiquez à quelle catégorie de biens appartient le produit « Madarep ».

Q.3-12 Sur le document réponse **DR6**, élaborer par la méthode **C.A.P.**, l'argumentaire de vente du produit « Madarep » dont la fiche technique vous est fournie dans l'annexe A14.

BTS TECNICO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 18/65

Etude 4

Aménagement de la salle de restaurant

Etude de financement

Le restaurant gastronomique étant au voisinage immédiat des cuisines, le maître d'ouvrage M. Dujardin souhaite séparer ces deux pièces par une cloison avec isolation acoustique, ce qui oblige la société Renov'Artois à augmenter son stock de cloisons de manière conséquente.

Après une analyse des caractéristiques de ce produit vous devrez faciliter la mise à niveau de la trésorerie pour financer le complément de stock.

Documents à consulter:

- Annexe A15 : Isolants acoustiques en stock.
- Annexe A16 : L'affacturage.

Documents à remplir:

- DR7 : Remise de l'escompte.
- DR8 : Calcul du coût d'affacturage.

Partie A – Analyse comparative des solutions à court terme.

Au vu du caractère spécifique des travaux (classement aux Monuments Historiques) Monsieur **Germain** est sensible à des produits innovants mais assurant tout de même un gage de protection de l'environnement.

Ainsi, vous avez décidé plus particulièrement de choisir une isolation acoustique pour la cloison de type S160 répondant à ce critère particulier mis en avant par Monsieur **Germain**.

Votre chef d'agence vous demande de réaliser, pour l'entrepreneur Monsieur **Germain**, un comparatif entre les trois solutions d'isolation acoustique en stock pour cloison (Annexe A15).

Q.4-1 Identifiez les services associés des 3 solutions d'isolation acoustique pour cloison sous la forme d'un tableau.

Q.4-2 Précisez l'intérêt pour le client de chaque service associé identifié pour les 3 produits.

BTS TECHNICO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 19/65

Q.4-3 En fonction des caractéristiques environnementales et innovantes de chacun des 3 produits d'isolation acoustique présentés dans l'annexe A15, justifiez le choix de la laine de chanvre.

Q.4-4 Qualifiez la gamme du produit que vous avez retenu à la question Q.4-3.

Partie B – Recherche de ressources financières à court terme.

RENOV'ARTOIS souhaite se développer sur les cloisons PREGYMETAL. La trésorerie étant très insuffisante, RENOV'ARTOIS doit trouver de nouvelles liquidités (un peu plus de 80 000 euros) pour financer ses stocks complémentaires. Plusieurs solutions sont possibles. Parmi elles, deux retiennent l'attention : **l'escompte des effets de commerce et l'affacturage.**

RENOV'ARTOIS envisage ainsi de remettre à l'escompte, le 14 avril 2006, quatre effets de commerce :

- **Effet A** : valeur nominale de **24 283 euros**, à échéance du **20 avril 2006**,
- **Effet B** : valeur nominale de **17 642 euros**, à échéance du **30 avril 2006**,
- **Effet C** : valeur nominale de **32 971 euros**, à échéance du **31 mai 2006**,
- **Effet D** : valeur nominale de **15 104 euros**, à échéance du **15 juin 2006**.

L'agence bancaire de RENOV'ARTOIS compte un minimum de 10 jours pour une remise à l'escompte et un jour supplémentaire de banque si le minimum de 10 jours est dépassé. La commission d'endos (exonérée de TVA) s'élève à 0,15 %.

La commission d'acceptation (soumise à TVA : 19,6 %) est de 2,50 euros par effet. Enfin, le taux nominal d'escompte est de 3,5 %.

Q.4-5 A partir des renseignements fournis ci-dessus, calculez sur le **Document Réponse DR7**, le montant total des agios d'escompte. Déduisez-en le montant net de la remise à l'escompte.

Une autre solution s'offre à RENOV'ARTOIS. En effet, le 14 avril 2006, elle peut aussi recourir à la Société FACTOR PLUS, prestataire de services en matière d'affacturage. Elle compte éventuellement transmettre ses quatre effets A, B, C et D à FACTOR PLUS, dont les tarifs sont les suivants :

- Coût de financement prévu au contrat : 3,35 %
- Coût de gestion prévu au contrat : 0,25 % (exonéré de TVA)

BTS TECHNICO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 20/65

Q.4-6 Après avoir lu l'Annexe A16 et en tenant compte des renseignements donnés ci-dessus, évaluez sur le **Document Réponse DR8**, le coût potentiel de l'affacturage que RENOVARTOIS aurait à supporter.

Q.4-7 A partir des résultats précédents, argumentez, sur les avantages et les inconvénients de chacune des solutions de financement envisagées.

BTS TECHNICO COMMERCIAL – OPTION MATERIAUX DU BATIMENT		Session 2006
Propositions de solutions technico-commerciales		TCE5MBT
Coefficient : 6	Durée : 8 heures	Page : 21/65