



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

session 2011

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

E5 – MANAGEMENT ET GESTION DE L'ACTIVITE TECHNICO-COMMERCIALE

SESSION 2011

Durée: 4 heures
Coefficient: 4

Matériel autorisé:

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (Cirulaire n° 99-186, 16/11/1999).
- Tout document interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 19 pages, numérotées de 1/19 à 19/19.

BTS Technico-Commercial		Session 2011
Management et gestion de l'activité technico-commerciale	TCE5MGT	Page 1 / 19

Consignes générales : si, dans votre analyse, vous êtes amené(e) à effectuer des calculs, ceux-ci devront être portés sur la copie comme faisant partie de la démarche structurée mise en œuvre pour répondre à la demande formulée.

Contexte et problématique professionnels

Le département Collecte de Déchets Industriels Banals de Veolia Propreté est spécialisé dans la collecte et le traitement des déchets banals (DIB)¹ des entreprises industrielles et commerciales (Annexe 4).



Il établit avec les entreprises des CONTRATS DE COLLECTE annuels, le plus souvent renouvelables chaque année par tacite reconduction.

Ces contrats consistent à :

- mettre à disposition dans l'entreprise le matériel de collecte : bennes ouvertes ou fermées de 10 m³ à 30 m³ pour les déchets solides (bois, ferrailles...), bacs roulants de 240 litres à 5 m³ pour les volumes plus faibles ;
- vider les bennes selon une fréquence adaptée. Un parc de 120 camions porte-bennes est dédié au transit des déchets.

Les déchets industriels sont ensuite acheminés vers l'un des 10 centres de tri de Veolia Propreté pour y être triés et, si possible, valorisés. Aujourd'hui, 50% des DIB sont valorisés, le reste est enfoui.

Afin de poursuivre les objectifs quantifiés fixés par la loi de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement du 3 août 2009, le ministère du développement durable a mis en place un plan d'actions couvrant la période 2011-2015. Ce plan favorise une prise en compte plus responsable des déchets par leurs producteurs. Le plan d'action déchets établi par le ministère pendant le Grenelle de l'environnement a pour objectif de valoriser 75% des DIB d'ici 2015.

Il est difficile d'envisager un tri plus poussé que celui qui est fait dans les centres de tri.

Il faut donc trouver désormais le moyen d'inciter les entreprises à trier davantage leurs déchets à la source.

Veolia Propreté a décidé de proposer une nouvelle offre, le « CONTRAT PLUS », un contrat incluant le tri des emballages carton facilement recyclables et valorisables à la source.

Dans ce contrat, il est prévu de mettre en place :

- une benne spécifique pour les emballages carton en plus de la benne pour les DIB en mélange ;

¹ Noter l'abréviation : Déchets Industriels Banals = DIB

- un compacteur pour réduire le volume des déchets d'emballages cartons dès que le volume des emballages est important. La mise en place de compacteurs minimise le nombre de rotations de vidage des bennes.

Votre mission

Vous reprenez l'activité d'un technico-commercial parti en retraite qui vous a remis la documentation de la société ainsi que les données concernant son portefeuille de clients. Vous rejoignez l'équipe de 15 technico-commerciaux de Veolia Collecte de Déchets Industriels Banals Île de France, située à Villeneuve Saint Georges (94), pilotée par Pascale Martin, responsable commerciale.

Veolia Collecte de Déchets Industriels Banals veut développer la vente de « CONTRATS PLUS » et espère que ce nouveau contrat lui permettra de conquérir de nouveaux clients.

Vous êtes chargé(e) de mener deux dossiers :

- Une analyse de contrat plus,
- La mise en place de la tarification et de la communication du « CONTRAT PLUS » auprès des clients actuels et des prospects.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
réseau SCEREN

Annexe 1 – Présentation de la société	Pages 6 et 7
Annexe 2 – L'offre VEOLIA Propreté	Page 8
Annexe 3 – Fiches produits	Pages 9 à 13
3.1 – Les bennes ouvertes	Page 9
3.2 – le système de vidage des bennes	Page 10
3.3 – Le compacteur	Pages 11, 12 et 13
Annexe 4 – Collecte et valorisation des DIB	Pages 14, 15 et 16
Annexe 5 – La gestion de votre portefeuille clients	Pages 17 et 18
Annexe 6 – Tarif de collecte des DIB	Page 19

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
réseau SCEREN

PREMIERE PARTIE : Analyse de « CONTRAT PLUS » (11 points)

1-1 Analysez l'environnement de Veolia Collecte de DIB et justifiez le lancement du CONTRAT PLUS.

1-2 Présentez et argumentez les contraintes techniques et matérielles pour la mise en place du CONTRAT PLUS PREMIUM chez le client.

1-3 Identifiez et organisez les caractéristiques de l'ensemble compacteur permettant de rassurer un prospect quant à la facilité d'utilisation et à la protection de son personnel.

DEUXIEME PARTIE : Tarification et communication du « CONTRAT PLUS » (9 points)

2.1 Présentez les informations issues du logiciel PAPE nécessaires au lancement du CONTRAT PLUS.

2.2 Déterminez votre chiffre d'affaires prévisionnel pour les douze prochains mois compte tenu des objectifs fixés par Pascale Martin (Vous arrondirez tous vos résultats à l'entier le plus proche).

2.3 Proposez un plan d'actions de communication adapté à chaque segment. Précisez le type de contrat à promouvoir auprès de chaque cible.

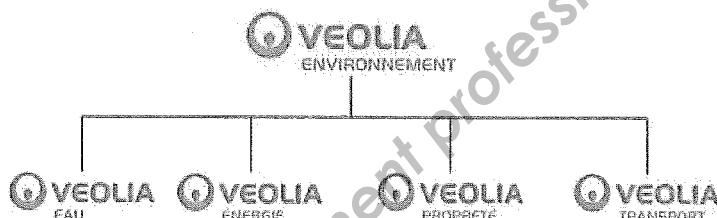
Présentation de la société

Veolia Environnement



Le groupe Veolia Environnement, numéro 1 mondial des services à l'environnement, est présent avec plus de 250 000 salariés dans 65 pays, sur les 5 continents.

Seul acteur global du marché présent dans tous les services à l'environnement, Veolia Environnement mobilise le savoir-faire technologique de ses 4 métiers pour développer une offre de service intégrée qui apporte une solution globale et sur mesure aux problématiques environnementales de ses clients, privés et publics.



Veolia Propreté « FAIRE DU DÉCHET UNE RESSOURCE »

Veolia Propreté est le numéro deux mondial de la propreté, et numéro 1 français. Il emploie 82 700 salariés.

Veolia Propreté et Suez Environnement se partagent en France, à parts égales, 75 % du marché de la collecte et du traitement des déchets. Aux côtés de ces 2 grands groupes, certaines entreprises indépendantes interviennent sur des marchés spécifiques (Derichebourg, Séché/Saur, Paprec par exemple).

Veolia Propreté maîtrise l'ensemble de la filière :

- De la collecte des déchets (35 millions de tonnes de déchets qu'il s'agisse de déchets liquides ou solides, d'ordures ménagères ou de déchets industriels et de déchets dangereux) ;
- Jusqu'au traitement et valorisation des déchets (plus de 58 millions de tonnes de déchets ont été traités dans les centres de stockage et dans les sites d'incinération par valorisation énergétique ou au sein des centres spécialisés pour le traitement des déchets dangereux).

Depuis plusieurs années déjà, la tendance est au tri et à la collecte sélective. Portées par les réglementations nationales et européennes, les pratiques se modifient en profondeur, et tendent toutes vers un même objectif : **favoriser le recyclage et la valorisation des déchets**

Les filières peuvent être regroupées en deux grandes catégories :

- **les matériaux** : papiers, cartons, métaux ferreux et non ferreux, verre, plastiques, bois, déchets du BTP.
- **les produits en fin de vie** : véhicule hors d'usage, déchets des équipements électriques et électroniques, pneus, emballages, déchets dangereux diffus.

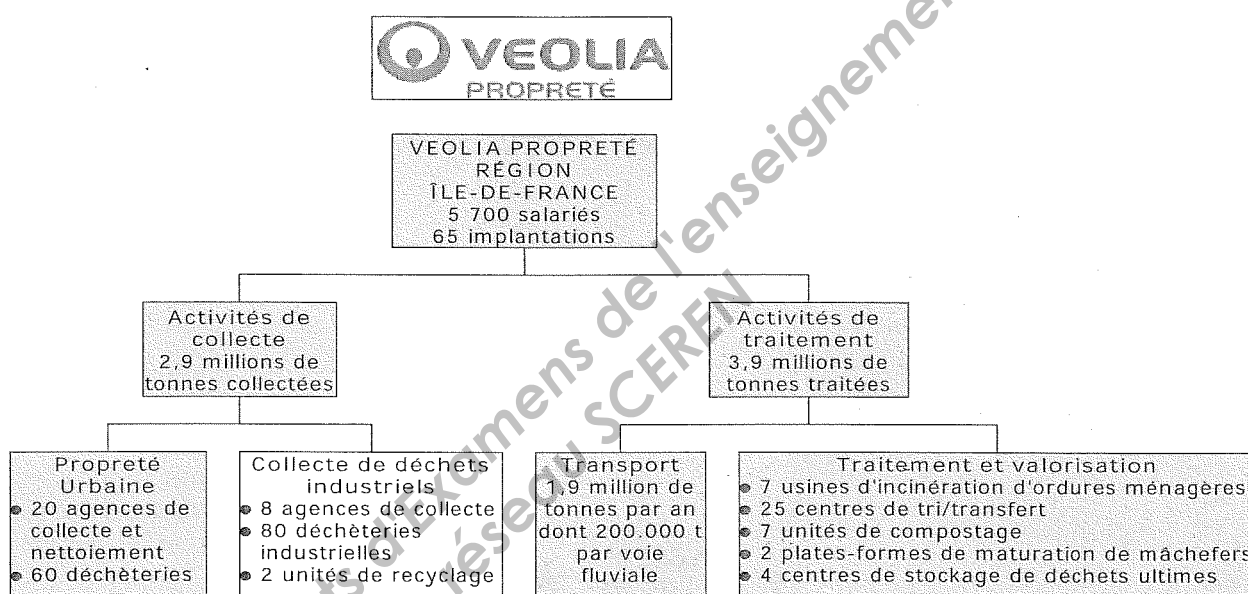
Acteur majeur du développement durable, Veolia Propreté a anticipé depuis plusieurs années la mise en place de ces filières et propose ainsi une offre complète de services de collecte sélective, traitement et valorisation. Ces services permettent de mieux respecter la réglementation et de contribuer activement à la préservation des ressources naturelles et de la protection de l'environnement.

Veolia Propreté Région Île de France

Veolia Propreté Région Île de France est constituée de :

- 8 agences de collecte,
- 4 centres de tri,
- 5 centres de transfert.

Sur son site vitrine de Claye-Souilly, Veolia Propreté assure des activités de valorisation matière (centre de tri de déchets d'activités économiques, installation de broyage de bois, et de pneus, centre de traitement de mâchefers) et de valorisation énergétique (production d'électricité à partir de biogaz issu de la fermentation des déchets d'une puissance de 26 MW équivalente à la consommation annuelle hors chauffage de 228 000 habitants). Ce site fait souvent l'objet de visites clients / prospects pour montrer le savoir-faire de Veolia.



Département Collecte de déchets Industriels

Ce département est spécialisé dans la collecte et le traitement des déchets industriels solides ou liquides, banals ou spéciaux. Il est certifié ISO 9001 version 2000.

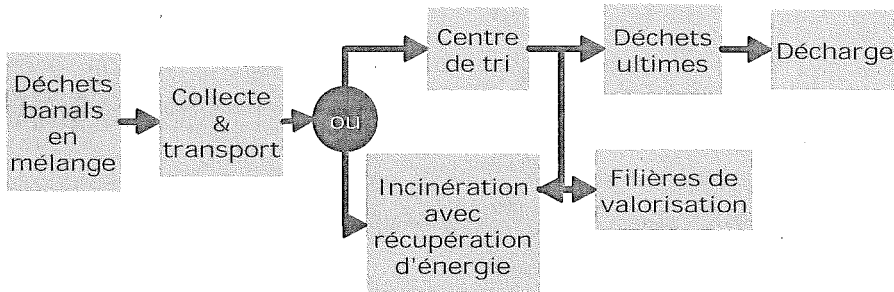
Afin de répondre au mieux aux attentes des clients en termes de réactivité, de budget et de qualité de service, ce département propose :

- une gamme de matériels adaptés : bennes ouvertes ou fermées de 10 à 30 m³ pour les déchets solides (bois, ferrailles...),
- une logistique performante entre les lieux de vidage de proximité et les centres de traitement,
- un parc de 120 camions porte-bennes dédié au transit des déchets,
- un système innovant d'optimisation des tournées qui permet de programmer une intervention toutes les 2 heures suivant la demande.

L'offre VEOLIA Propreté

Le contrat actuel

Jusqu'à présent, le contrat de collecte dans les entreprises prévoit le stockage en mélange avant enlèvement :



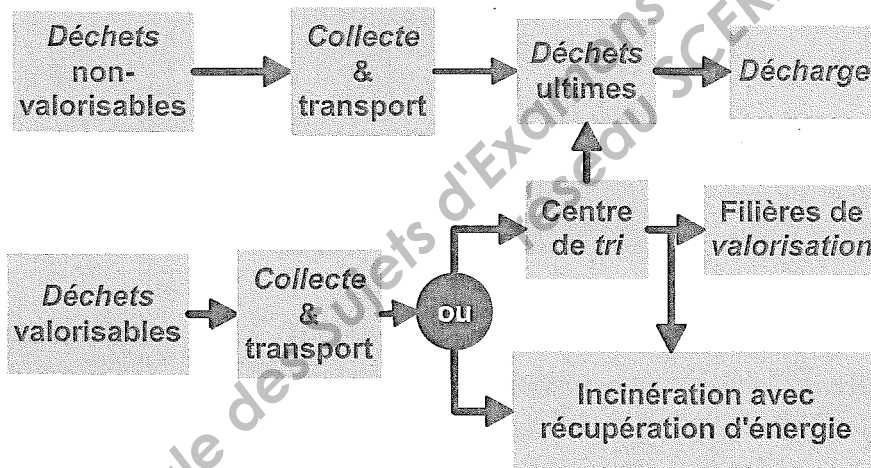
L'ensemble des déchets banals de l'entreprise rejoint la même benne. En général, le mélange de déchets ne constitue pas un déchet ultime. Il contient une fraction valorisable et notamment des emballages.

Pour respecter son obligation de valorisation, l'entreprise doit expédier ses déchets :

- soit vers un centre de tri autorisé où les déchets valorisables seront séparés des autres déchets, puis envoyés en filières de valorisation,
- soit vers un incinérateur où les déchets seront incinérés avec récupération d'énergie.

Le « CONTRAT PLUS »

Avec le nouveau contrat, l'entreprise va mettre en place une gestion séparative de premier niveau de ses déchets en interne :



- un conteneur est dédié au stockage des déchets valorisables et notamment des emballages cartons,
- un conteneur est dédié au stockage des autres déchets banals.

Les déchets valorisables doivent aller en centre de tri où ils seront séparés par type de matériau avant d'être envoyés vers les différentes filières de valorisation.

Les autres déchets, non

valorisables, peuvent aller en centre de stockage de déchets ultimes.

Veolia Propreté propose deux CONTRATS PLUS en fonction des besoins des clients :

Le CONTRAT PLUS SECURITE	Une benne de 15 m ³ pour les DIB et Une benne de 30 m ³ pour le carton d'emballage
Le CONTRAT PLUS PREMIUM	Une benne de 15 m ³ pour les DIB et Un compacteur de 30 m ³ pour le carton d'emballage

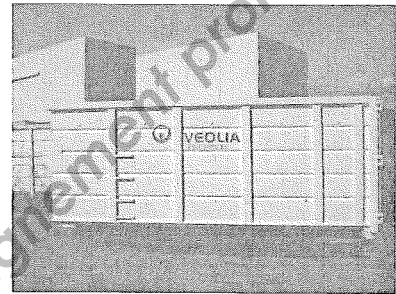
Fiches produits

Annexe 3.1 - Bennes ouvertes (pour déchets non compactés)

D'un volume utile de 7 à 30 m³, choisi selon la densité des déchets, ce conteneur convient plus particulièrement aux activités générant un volume de déchets moyen.

Caractéristiques techniques

- Tôle en acier nervurée pour assurer la rigidité ;
- Acier origine CE ;
- Conformité aux normes AFNOR ;
- Système de préhension renforcé (chargement camion) ;
- Double sécurité à la fermeture des portes arrières ;
- Charnières renforcées ;
- Chaînettes et crochets de maintien des portes en position ouverte ;
- Crochets pour bâche ou filet ;
- Echelle anti-dérapante à partir de 20 m³.

Options

- Système de sécurité d'ouverture latérale des portes;
- Portes intérieures et compartiments;
- Possibilité toit coulissant pour benne 20 ou 30 m³.

Spécifications techniques

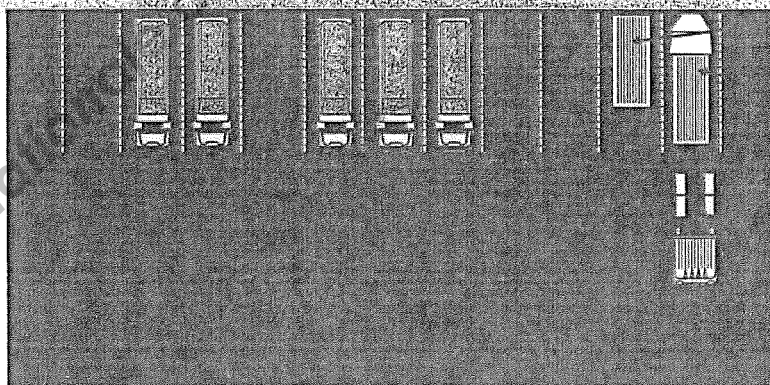
Capacité	30 m ³
Épaisseur Plancher (en mm)	4
Épaisseur Côtés (en mm)	2,5
Épaisseur Avant (en mm)	2,5
Épaisseur Portes (en mm)	2,5
Poids à vide (en kg)	2 160
Longueur (hors tout en mm)	6 380
Largeur (hors tout en mm)	2 500
Hauteur (hors tout en mm)	2 473

Annexe 3.2 - Vidage des bennes ouvertes et caissons

Les bennes et caissons Veolia sont amovibles. Pour effectuer le remplacement d'une benne (ou du caisson dans le cas d'un caisson de compactage), un camion porteur équipé d'un bras de préhension se positionne dans le prolongement de la benne, l'accroche par son système de préhension et la soulève pour la poser sur son châssis. De la même façon, il pose une benne vide pour la remplacer.



Quai de chargement / déchargement d'un entrepôt



Benne ouverte 15 m³ à quai

Compacteur + caisson de compaction 30 m³

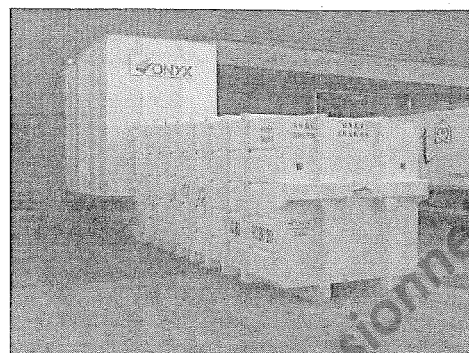
Camion de vidage qui prend la benne le camion plein et en met une autre vide à la place selon la demande

Espace de chargement : 4 mètres de hauteur mini

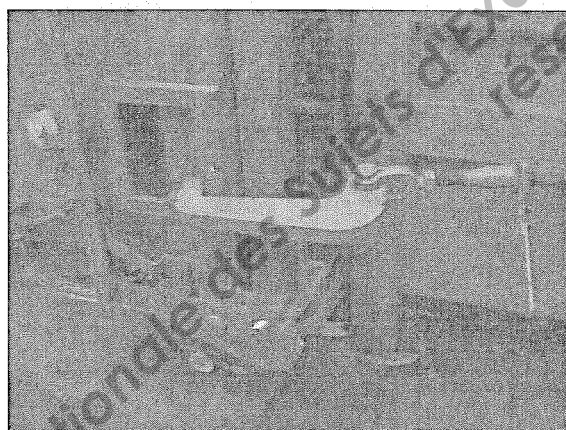
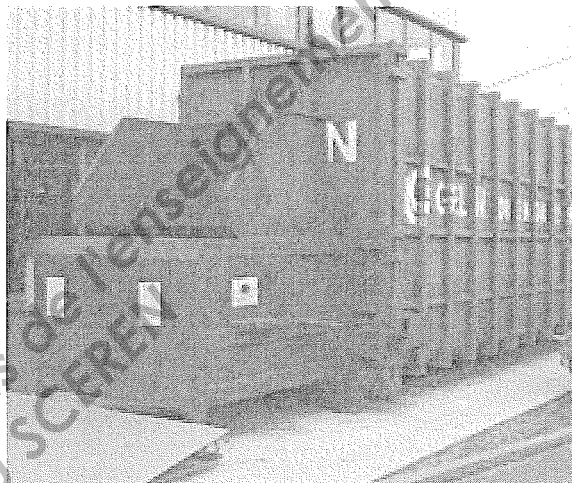
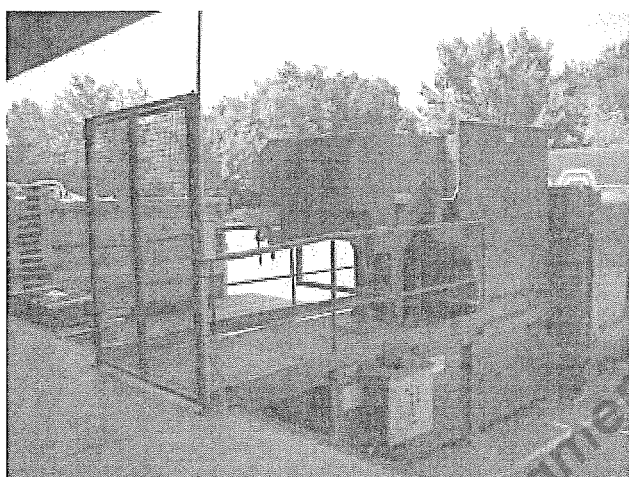
Annexe 3.3 - Compacteur

Le compacteur poste fixe est particulièrement bien adapté pour les producteurs de déchets industriels banals secs en grande quantité.

Le poste fixe est constitué d'un châssis mécano-soudé formant l'ossature principale du compacteur. Il se fixe sur des caissons par des crochets latéraux. Lorsqu'un caisson est plein, on le désaccouple de la partie « presse », fixée au sol par des « clous ou spits », et on en dépose un vide à la place. L'activité n'est pas interrompue.



Le compacteur permet, selon le type de déchets, une **réduction de 4 à 8 fois du volume initial.**



Outre l'augmentation des capacités de stockage, les compacteurs présentent de nombreux avantages. Le stockage sous forme compactée permet de limiter les odeurs, l'envol de papiers ou de poussières. Le coût du transport vers les lieux d'enfouissement et de valorisation est réduit puisqu'on transporte de plus grandes quantités à la fois.

Composition de l'ensemble compacteur :

1. une presse de compactage ;
2. une trémie placée au-dessus de la chambre de chargement de la presse et fixée à celle-ci par boulonnerie ;
3. une centrale hydraulique posée sur un support solidaire du corps de presse ;
4. un coffret électrique fixé sur le support par un jeu de cornières.

1. La presse de compactage est l'organe principal de l'ensemble. Elle comprend :

- un corps de presse, avec une ouverture pour le chargement des déchets ;
- un vérin raccordé à la centrale hydraulique ;
- un détecteur magnétique de contrôle de cycle. Il a pour rôle de contrôler en permanence la longueur de la course du piston et la durée des cycles afin de détecter d'éventuels bourrages.

2. Trémie :

- La trémie assure la fonction de collecte et d'engavage (alimentation en déchets) de la presse. Elle assure aussi, par sa hauteur, la protection du personnel se trouvant à proximité du compacteur.

3. Centrale hydraulique :

- La centrale hydraulique (composée d'un moteur électrique et d'une pompe hydraulique) actionne un vérin à double effet. Elle est commandée par le coffret électrique.

4. Coffret électrique

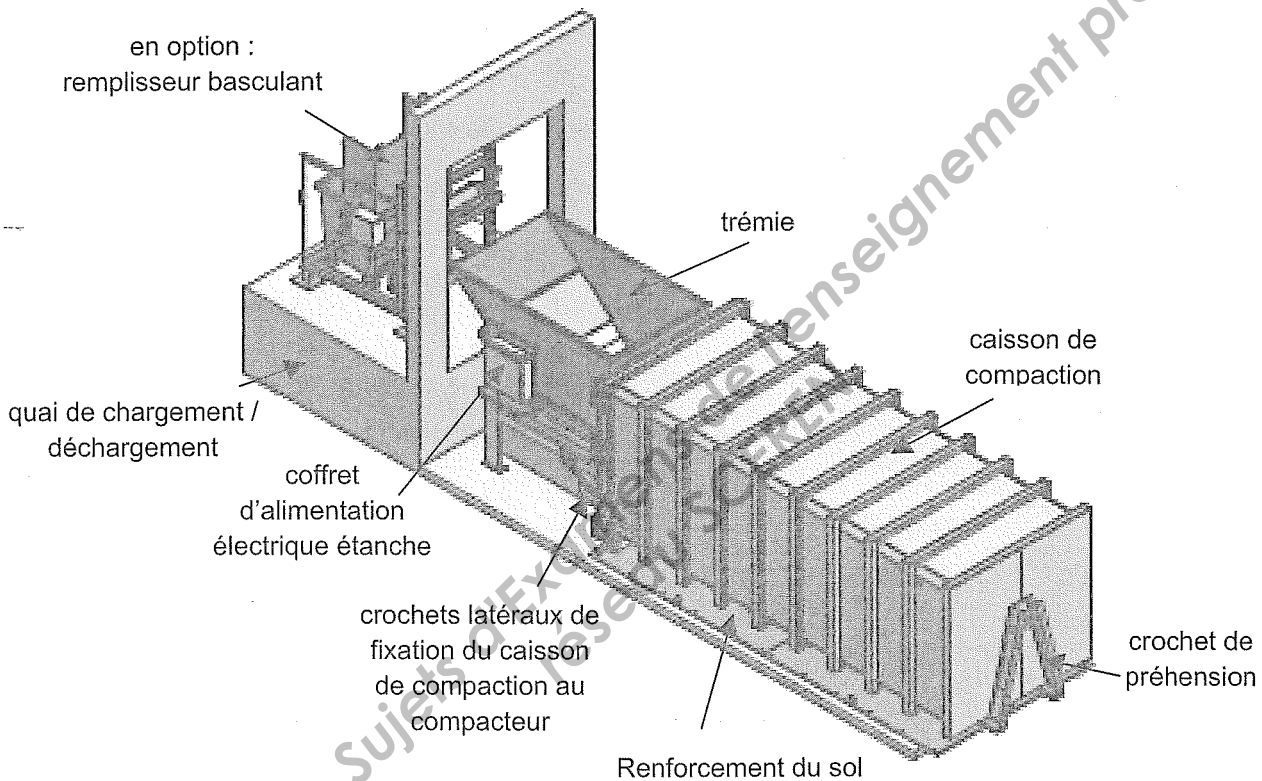
- Le coffret électrique étanche renferme les circuits d'alimentation et de commande de l'installation. Il regroupe, sur sa face avant, les voyants de signalisation et d'urgence.

Atouts

- Aciers choisis à la suite de tests rigoureux assortis d'un large coefficient de sécurité ;
- Surfaces traitées de manière à prévenir toute action de corrosion, pour une plus grande durée de vie des investissements ;
- Niveau sonore très faible 50 dB ;
- Plate-forme anti-dérapante (au poste de chargement) ;
- Voyants de signalisation du remplissage 3/4 plein et plein ;
- Qualité et sécurité : ces matériels sont parfaitement conformes aux exigences des normes en vigueur (AFNOR et INRS).

Caractéristiques techniques du compacteur sans le caisson :

Type	P215
Longueur (sans trémie) (mm)	1 700
Largeur hors tout (mm)	1 750
Hauteur de chargement (mm)	1 505
Ouverture du compacteur (mm)	1 500 x 1 450
Puissance (kW)	55
Force de poussée (kN)	300
Pression (MPa)	0,35
Poids à vide (presse + trémie) (kg)	1 300
Alimentation	3 x 400 V + terre



Caractéristiques techniques du caisson de compaction :

Capacité	30 m ³
Épaisseur Plancher (en mm)	4
Épaisseur Côtés (en mm)	3
Épaisseur Avant (en mm)	3
Épaisseur Portes (en mm)	4
Poids à vide (en kg)	2 600
Longueur (hors tout en mm)	5 380
Largeur (hors tout en mm)	2 500
Hauteur (hors tout en mm)	2 230

Collecte et Valorisation des Déchets Industriels Banals

Longtemps considérée comme une obligation secondaire, la gestion des déchets est devenue aujourd'hui une préoccupation majeure des entreprises (évolution rapide de la réglementation, fermeture des décharges, augmentation des coûts de traitement, contraintes imposées par les donneurs d'ordre ou les clients...).

Présentation des déchets banals des entreprises

Les déchets banals des entreprises regroupent tous les déchets non dangereux produits par les entreprises (hors activité tertiaire). Il peut s'agir :

- d'emballages (cartons, palettes...),
- de résidus de production (chutes de bois, pièces métalliques...),
- de déchets divers en mélange assimilés aux ordures ménagères (DAOM).

Caractéristiques des principaux DIB

Déchet	Densité t/m ³	Coefficient de compaction	Densité compactée t/m ³
Déchets en mélange	0,3	1,5	0,45
Fûts métalliques (200 l)	0,05		
Fûts plastiques (200 l)	0,04		
Plastiques (housses, fûts, bouteilles)	0,06	5	0,3
Polystyrène expansé	0,004		
Papiers	0,28	1,5	0,42
Cartons en vrac	0,04	6	0,24
Cartons à plat	0,06	4	0,24
Verre	0,4	1	0,4
Palettes, cageots, bois de rebut	0,15	2	0,3
Cagettes	0,036		

Responsabilité environnementale des entreprises

(Extrait du Code de l'environnement Art. L 541-2) :

Toute entreprise est responsable de ses déchets jusqu'à leur complète élimination.

Toute entreprise doit éliminer ou faire éliminer ses déchets de façon «à éviter tout risque de nuisance sur l'environnement et sur la santé humaine et conformément aux dispositions légales».

La bonne gestion des déchets représente donc tout un ensemble de contraintes qui obligent les entreprises à mettre en place des procédures particulières.

Mais c'est aussi et avant tout une affaire de bon sens.

Bien gérer ses déchets, c'est tout simplement contribuer à préserver l'environnement et assumer sa responsabilité de citoyen, en respectant des règles définies par une loi votée par des élus au nom de l'intérêt général.

Les risques encourus par les entreprises ?

Une entreprise qui tarde à mettre en place une gestion des déchets conforme aux exigences réglementaires court plusieurs risques :

Le risque financier

L'entreprise se donne les moyens de maîtriser au mieux l'élimination des déchets et permet d'éviter certains surcoûts inutiles.

La mise en place de bacs de collecte dédiés par matériaux triés à la source permet **d'accroître la valeur de revente des déchets**,

Des déchets valorisables rejoignent encore trop souvent la benne "tout venant" et sont éliminés au prix fort, alors qu'ils pourraient être repris à moindres frais (voire rachetés) par un valorisateur.

Les cours des matières premières et combustibles issus des déchets évoluent en fonction de l'activité et des marchés mondiaux.

En cas de pollution engendrée par une mauvaise gestion des déchets, le coût de la réparation, qui peut atteindre des sommes extrêmement importantes, doit être assumé par l'entreprise à l'origine de la pollution.

Le risque pénal

La sanction peut tomber à tout moment, suite à un contrôle inopiné des services de l'État ou suite à une plainte de voisinage. Elle peut se traduire par une lourde amende à payer et, dans certains cas, aller jusqu'à la cessation d'activité.

Le risque commercial

Les grands donneurs d'ordre qui soignent leur image d'industriels respectueux de l'environnement, exigent de leurs sous-traitants qu'ils disposent d'un système de gestion des déchets conforme, voire de la certification ISO 14001.

Quant aux entreprises qui produisent et distribuent des biens de consommation, elles doivent tenir compte de la sensibilité environnementale des consommateurs.

Même s'il n'est pas encore un argument de vente prépondérant, le respect de l'environnement tend à devenir un facteur de choix pour le consommateur. Une entreprise dénoncée comme polluuse suscitera inévitablement la méfiance de ses clients.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel
réseau SCEREN

La gestion de votre portefeuille client

1. LE SECTEUR

Vous avez comme secteur de vente le nord de l'Île de France constitué principalement des zones industrielles de Roissy et Paris Nord 2, la plus grande zone d'activités de l'Île de France.

Les plus grandes enseignes ont choisi Paris Nord 2 :

- Agro alimentaire : Danone, Brioche Pasquier, Paul Prédault, ...
- GMS : Ikea, Castorama, La Halle aux Chaussures, ...
- GMS à dominante alimentaire : Carrefour, ...
- Petites industries : Guerbet, Raja, Avon, Microwarehouse, Delphi, ...

2. LE LOGICIEL DE GRC (Gestion de la Relation Clients) « PAPE »

Veolia Propreté Idf est équipée du logiciel de GRC « PAPE ».

Extrait du logiciel PAPE, module « tableau de bord »

	Réalisation 12 derniers mois	
	CA moyen par client	Nombre de contrats
Petites industries	5 898 €	50
IAA*	9 360 €	30
GMS*	15 577 €	10

IAA*: Industries Agro-Alimentaires

GMS* : Grandes et Moyennes Surfaces

La diversité des contrats offerts par Veolia collecte de DIB permet de couvrir les besoins spécifiques de chaque cible.

3. VOS OBJECTIFS

Pascale Martin vous fixe pour les douze prochains mois les objectifs suivants :

- Prospects à équiper du **CONTRAT PLUS SECURITE** et **CONTRAT PLUS PREMIUM**

	Prospects à conquérir	Objectifs prospects à équiper du « CONTRAT PLUS »	
		“ CONTRAT PLUS SECURITE ”	“ CONTRAT PLUS PREMIUM ”
Petites industries	5	3	2
IAA	4	2	2
GMS	3	1	2
Total	12	6	6

- Ventilation des objectifs pour les clients actuels en %

	CONTRAT ACTUEL	CONTRAT PLUS SECURITE	CONTRAT PLUS PREMIUM
Petites industries	56	36	8
IAA	30	40	30
GMS	20	30	50

NB : On remarque que les choix des solutions dépendent de la production de déchets : il n'est pas utile de négocier un **CONTRAT PLUS** de collecte pour un client qui produit peu de déchets.

- Taux d'attrition * appliqué aux détenteurs de contrats actuels en % pour les douze mois à venir

	Taux d'attrition en %
Petites industries	4
IAA	3.33
GMS	0

*Attrition : perte de clients

Tarif collecte des DIB

Veolia Collecte de DIB propose des forfaits à ses clients prenant en compte les prestations suivantes :

- Le coût de la location de la benne,
- Le coût du vidage de la benne,
- Le coût du traitement des déchets

Aperçu des forfaits proposés à la clientèle

Segment	CONTRAT ACTUEL	CONTRAT PLUS SECURITE	CONTRAT PLUS PREMIUM
Petites industries	5 898 €	5 917 €	7 059 €
IAA	9 360 €	8 780 €	8 921 €
GMS	15 577 €	13 447 €	12 314 €