

CORRIGE

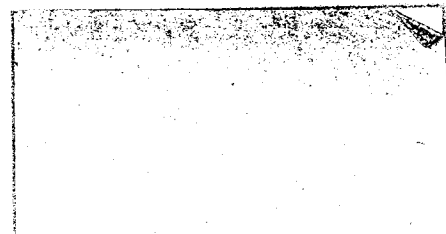
Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

E5 - MANAGEMENT ET GESTION DE L'ACTIVITÉ
TECHNICO-COMMERCIALE

Corrigé du sujet

VÉOLIA



Consignes importantes pour les correcteurs :

Les éléments donnés ci-dessous sont des **indications de correction** qui ne constituent pas un contenu figé et immuable. Les correcteurs accepteront toute réponse cohérente et pertinente proposée au regard du cas proposé.

Les copies doivent être intégralement et conjointement corrigées par un binôme Économie-Gestion / Technologies Industrielles.

Répartition des points : proposition de bareme

| Compétences évaluées | Savoirs associés | Questions concernées | Bareme |
|---|----------------------------------|----------------------|----------|
| C2.1.1 Identifier les contraintes et les opportunités du marché C3.2.1 Analyser les informations sur le marché | S2.2 | 1.1 | 4 points |
| C2.3.2 Identifier le potentiel de développement technique, commercial et financier des clients | S8.1 | 1.2 | 3 points |
| C3.2.2 Analyser les informations sur les produits | S10.3 S10.4 S10.5 S12.3 | 1.3 | 4 points |
| C2.1.2 Segmenter son marché | S3.5 S2.3 | 2.1 | 3 points |
| C4.5 Contribuer à l'évolution de la politique commerciale | S4.3 | 2.2 | 3 points |
| C2.3.3 Construire et mettre en œuvre des plans d'action individualisés | S2.4.5 S4.3 | 2.3 | 3 points |

1-1 Analysez l'environnement de Véolia Collecte de DIB et justifiez le lancement de l'offre CONTRAT PLUS. (4 points)

Remarque : différentes structurations de la réponse peuvent être acceptées (types d'environnement, PESTEL, Opportunités/Menaces).

| Types d'environnement | Analyse | Barème |
|---|---|--------|
| Environnement légal et réglementaire | <ul style="list-style-type: none"> - La loi de programmation du 3 août 2009 fixe des objectifs quantifiés visant à protéger l'environnement en valorisant davantage de DIB d'ici 2015. Le Code de l'environnement précise les obligations des entreprises en matière d'élimination des déchets et les sanctions pénales en cas de non respect. - Fermeture des décharges. - Existence de la norme 14001, de plus en plus exigée par les grands donneurs d'ordre. <p>Ces contraintes légales et réglementaires augmentent le marché potentiel de Véolia Collecte de DIB.</p> | 0,5 |
| Environnement politique | Le Ministère du Développement durable a mis en place un plan d'actions couvrant la période 2011-2015 visant à responsabiliser les producteurs quant à la gestion de leurs déchets à la source. | 0,5 |
| Environnement sociétal | Prise de conscience de l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise, notamment des grands donneurs d'ordre (soucieux de leur image) et des consommateurs (pour qui le respect de l'environnement devient un critère d'achat). | 0,5 |
| Environnement économique et commercial | <ul style="list-style-type: none"> - Existence d'un marché dérivé : le marché de la revente des déchets - Augmentation du coût du traitement des DIB mélangés - Présence d'un gros concurrent (Suez environnement) et de plusieurs entreprises indépendantes spécialisées. | 0,5 |

Au final, l'environnement de Veolia Collecte de DIB présente de nombreuses opportunités.

Proposition de notation : 4 éléments de réponse à 0,5 point

Le lancement de la nouvelle offre « CONTRAT PLUS » peut se justifier par :

- le besoin de se différencier de la concurrence pour conserver le leadership sur le marché de la collecte et de la valorisation des déchets,
- s'adapter aux évolutions légales et réglementaires du marché,
- fidéliser les clients actuels en leur proposant une solution globale plus attractive au niveau du prix,
- développer le portefeuille clients en conquérant des prospects,
- générer du chiffre d'affaires additionnel,
- renforcer l'image de Véolia Collecte de DIB (entreprise responsable qui contribue par son offre élargie à la protection de l'environnement, expert dans la maîtrise des filières de valorisation).

1.2 Présentez et argumentez les contraintes techniques et matérielles pour la mise en place du contrat plus « Premium » chez le client. (3 points)

Proposition de notation :

- Structure de la réponse : 0,5 point
- 0,5 point par élément de réponse
- + bonus pour la solidité du sol (entre 0,5 et 1point suivant le calcul présenté et la référence aux sollicitations sur la dalle)

| Benne ouverte 15 m ³ pour DIB + Ensemble compacteur 30 m ³ pour cartons emballage | ARGUMENTATION |
|--|--|
| a) Place disponible | <p>Suffisante et disponible (Equivalent de 4 emplacements)</p> <p><u>Benne ouverte :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Longueur : 6,38 m Largeur : 2,50 m <p><u>Ensemble compacteur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Longueur : 1,7 + 5,38 = 7,08 m • Largeur : 2,5 m |
| b) Accessibilité | <p>Le lieu permet-il aux camions de manœuvrer pour accéder aux bennes.</p> <p>Accès routier</p> <p>La hauteur disponible H mini = 4 mètres</p> |
| c) La solidité du sol | <p>Pour la vérification de la solidité de la dalle :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Poids de la presse avec trémie (1 300 kg) pour un problème de poinçonnement de la dalle. b) Poids du caisson plein 30 m³ pour une charge répartie sur le sol : <ul style="list-style-type: none"> o Poids du caisson vide = 2 600 kg (Annexe 3.3) o Poids du caisson plein de cartons compactés : 2 600 + (30*0,04*6*1 000) = 9 800 kg c) Poids de la benne 15m³ pour DIB (non signalé dans le sujet). <p style="text-align: right;"><i>(Bonus)</i></p> |
| d) Présence d'un quai | <p>Facilité de chargement</p> <p>Si pas de quai, une option peut être proposée (ex : plan incliné ou un remplisseur basculant).</p> |

| Pour uniquement l'ensemble compacteur 30 m ³ pour cartons emballage | ARGUMENTATION |
|--|---|
| a) Branchement électrique | 3 x 400 V + Terre avec installation aux normes |
| b) Le personnel | Une formation est obligatoire (présence de presse compacteuse) Prévoir des EPI (gants, chaussures de sécurités, ...) |

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. (4 points)

Proposition de notation :

- Structure de la réponse : 0,5 point
- 1,5 points pour la facilité d'utilisation
- 2 points pour la protection

FACILITE D'UTILISATION :

(1,5 points)

a) Ergonomique.

- Accès trémie facile
- Option remplisseur basculant mécanique
- Mise en route facile (bouton poussoir marche-arrêt)

b) Confort de l'utilisateur

Limite l'odeur
Pas de poussière ni de déchets volants

c) Contrôle de remplissage

- Voyant de signalisation de remplissage
- Détecteur de bourrage (voyant).

PROTECTION DU PERSONNEL :

(2 points)

a) Protection des utilisateurs :

- Formation du personnel.
- Conformité aux normes et aux labels (AFNOR –INRS)
- Risque électrique (coffret de protection étanche)
- Risques liés à l'utilisation de la presse
 - Hauteur de trémie évitant tout basculement d'un corps
 - Niveau sonore très faible (50db largement inférieur à 85 db)
 - Détecteur de bourrage

- Plateforme antidérapante
- Fixation au sol pour la stabilité
- Voyant de signalisation et de sécurité
- Option remplisseur basculant qui éloigne les personnes de la trémie

b) Protection pour le personnel environnant

- Système de préhension renforcé
- Charnières renforcées
- Espace de circulation

2-1 Présentez les informations issues du logiciel PAPE nécessaires au lancement du CONTRAT PLUS. (3 points)

Proposition de notation : Au moins 6 propositions pertinentes à 0,5 point

- Dans la base de données : table clients (segments de clients, CA moyen/segment, nombre de contrats/segment, coordonnées signalétiques, contacts), table prospects (coordonnées signalétiques, qualification : prospects chauds/froids),
- Dans la fiche des clients : équipement actuel (taille de la benne, type de benne (ouverte/fermée), nombre de rotations/période, quantité de DIB produits/période,
- Dans l'historique de la relation client : date anniversaire de souscription du contrat actuel, nombre de visites habituellement réalisées/client, date de la dernière visite réalisée chez le client, les réclamations, les incidents de règlement éventuels,
- Agenda du TC : planification des visites clients,
- Dans les actions commerciales : dernières opérations de marketing direct (publipostages, e-mailing envoyés,...)

2-2 Calcul du CA prévisionnel (3 points)

Proposition de notation : Ventilation sur les tableaux

- Pour les prospects en € :

| | CONTRAT PLUS SECURITE | CONTRAT PLUS PREMIUM |
|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Petites industries | 3*5 917 = 17 751 (1) | 2*7 059 = 14 118 (2) |
| IAA | 2* 8 780 = 17 560 (3) | 2*8 921 = 17 842 (4) |
| GMS | 13447 (5) | 2*12 314 = 24 628 (6) |
| Total | 105 346 (0,5 point) | |

- Pour le clients actuels :

Nombre de clients par contrats

| | CONTRAT ACTUEL | CONTRAT PLUS SECURITE | CONTRAT PLUS PREMIUM |
|--------------------|----------------|-----------------------|----------------------|
| Petites industries | 28 | 18 | 4 |
| IAA | 9 | 12 | 9 |
| GMS | 2 | 3 | 5 |

Soit, pour le contrat actuel en € :

| | CONTRAT ACTUEL | Prix de l'offre | Total |
|--------------------|----------------|--------------------------------|---------|
| Petites industries | 28 | 5 898 | 165 144 |
| IAA | 9 | 9 630 | 86 670 |
| GMS | 2 | 15 577 | 31 154 |
| Total | | 282 968 (7) (0,5 point) | |

Et pour le CONTRAT PLUS SECURITE

| | CONTRAT PLUS SECURITE | Prix de l'offre | Total |
|--------------------|-----------------------|--------------------------------|---------|
| Petites industries | 18 | 5 917 | 106 506 |
| IAA | 12 | 8 780 | 105 360 |
| GMS | 3 | 13 447 | 40 341 |
| Total | | 252 207 (8) (0,5 point) | |

Et pour le CONTRAT PLUS PREMIUM

| | CONTRAT PLUS SECURITE | Prix de l'offre | Total |
|--------------------|-----------------------|--------------------------------|--------|
| Petites industries | 4 | 7 059 | 28 236 |
| IAA | 9 | 8 921 | 80 289 |
| GMS | 5 | 12 314 | 61 570 |
| Total | | 170 095 (9) (0,5 point) | |

Soit pour les trois contrats en € : (7)+ (8)+ (9) = 705 270

Pour les clients actuels et les prospects en € : 705 270 + 105 346 = 810 616

Attrition pour les contrats actuels :

| | Nombre de contrats touchés | Prix contrat actuels | Total |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Petites industries | 2 | 5 898 | 11 796 |
| IAA | 1 | 9 630 | 9 630 |
| GMS | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 21 426 | (0,5 point) |

Donc CA prévisionnel attrition retenue :
810 616 – 21 426 = 789 190 € (0,5 point)

2-3 Plan d'actions de communication par segment : (3 points)

Proposition de notation : Ventilation sur les tableaux

Accepter toutes propositions cohérentes par rapport au cas.

| Segment | Actions proposées | Contrat à promouvoir | Barème |
|---------------------------|--|-----------------------------|------------------|
| Petites industries | <ul style="list-style-type: none">• Publipostage/phoning• Visites terrain | Contrat actuel | <i>0,5 point</i> |
| IAA | <ul style="list-style-type: none">• Presse spécialisée (RIA, filière gourmande, Le manager de l'alimentaire)• Salon professionnel• Visites terrain | Contrat + sécurité | <i>1 point</i> |
| GMS | <ul style="list-style-type: none">• Visite du site de Claye-Souilly• Presse spécialisée (LSA, Action Commerciale...)• Salon professionnel• Informations pendant la visite | Contrat + Premium | <i>1 point</i> |
| Prospects | <ul style="list-style-type: none">• Prospection terrain• Opérations de marketing direct | Les trois contrats | <i>0,5 point</i> |