



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Bordeaux
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BTS MAINTENANCE ET APRÈS-VENTE DES ENGIN DE TRAVAUX PUBLICS ET DE MANUTENTION

GESTION ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE

Session 2015

Durée : 2 heures 30
Coefficient 2

Aucun matériel n'est autorisé.

Document à rendre avec la copie :

DR1page 9

Barème :

Dossier 1 8 points
Dossier 2 6 points
Dossier 3 6 points

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 9 pages, numérotées de 1/9 à 9/9

ELESSE TP PACA

Vente et services de maintenance de matériel de travaux publics en Provence Alpes Côtes d'Azur

Technicien(ne) supérieur(e), vous avez acquis au cours de vos deux dernières années les qualifications, les savoirs et les compétences vous permettant maintenant d'être un(e) professionnel(le) de la Maintenance et de l'Après-Vente d'Engins de Travaux Publics et Manutention.

Vous rejoignez ELESSE TP PACA en tant qu'adjoint(e) du responsable du service client, dans l'optique d'en prendre la responsabilité d'ici trois ans.

À ce titre, vous participez activement à l'ensemble des activités managériales du site : politique commerciale, ressources humaines et animation du service après-vente.

Maîtrisant à la fois les technologies et un savoir-faire relationnel, vous gérez une clientèle que vous contribuerez à fidéliser grâce à votre compétence technique et votre aptitude à gérer les relations humaines.

Votre prise de fonction s'est accompagnée de trois jours d'intégration au sein de la direction opérationnelle.

Joel Deramaix, Directeur du site, vous accueille et à l'issue de la réunion avec les chefs de service à laquelle vous participez, il vous confie trois dossiers :

- **dossier 1** : politique commerciale du groupe ELESSE TP PACA et stratégies d'entreprise ;
- **dossier 2** : recrutement d'un nouveau collaborateur ;
- **dossier 3** : analyse des causes des réclamations clients.

Liste des annexes :

Annexe 1 : politique générale de l'entreprise ELESSE TP PACA..... pages 4 et 5

Annexe 2 : extrait de l'allocution du président d'ELESSE TP PACA..... pages 5 et 6

Annexe 3 : contrat à durée déterminée de M. Paul Durand..... pages 6 et 7

Annexe 4 : informations relatives au titulaire du poste (Pierre Gonzales) et à son remplaçant M. Paul Durand).....page 8

Annexe 5 : relevé des dysfonctionnements relatifs au banc d'assemblage de vérins.....page 8

DOSSIER 1

POLITIQUE COMMERCIALE D'ELESSE TP PACA STRATÉGIES D'ENTREPRISE

Ce dossier a pour objectif de vous proposer un « tour du propriétaire » afin de vous faire ressentir les aspects clés de la politique commerciale de l'entreprise.

À l'aide des annexes 1 et 2 et de vos connaissances :

1.1 Présentez et **caractérisez** la politique produits/services de l'entreprise ELESSE TP PACA en complétant le **document réponse DR1** (à rendre avec la copie).

1.2 Indiquez quels peuvent être les enjeux pour l'entreprise de créer une offre élargie. **Justifiez** votre réponse.

1.3 Identifiez les différents **objectifs stratégiques** que s'est fixé ELESSE TP PACA.

Selon le Président d'ELESSE (propos recueillis en **annexe 2**), « trop de confiance conduit à la suffisance* et à l'aveuglement ».

* Suffisance : *Sentiment d'une très haute valeur de soi-même, de supériorité à l'égard des autres.*

1.4 Précisez les risques qu'une trop grande confiance peut représenter pour l'entreprise.

1.5 Indiquez ce que peut faire l'entreprise pour éviter ces risques.

BTS MAVETPM		Session 2015
Gestion économique et juridique	Code : MME5EG	Page : 2/9

DOSSIER 2 ANALYSE D'UN CONTRAT DE TRAVAIL À DURÉE DÉTERMINÉE

Pour tester vos connaissances juridiques en droit du travail, Joël Deramaix vous remet, avant signature des parties, le Contrat à Durée Déterminé de Monsieur Paul Durand.

À partir des **annexes 3 et 4** et de vos connaissances :

2.1 Donnez les caractéristiques d'un Contrat de travail à Durée Déterminé en précisant les éléments suivants :

- définition du C.D.D. ;
- motifs de recours ;
- durée ;
- délai de carence ;
- interdictions de recours.

2.2 Rappelez les trois caractéristiques essentielles de tout contrat de travail.

2.3 Analysez le contrat de travail qui vous est présenté à l'aide de l'**annexe 3** et **précisez** s'il est conforme au code du travail.

2.4 Indiquez dans quelles conditions l'entreprise ELESSE TP PACA et Paul Durand pourraient rompre le C.D.D. avant son terme.

DOSSIER 3 COMPRENDRE ET TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Un tout nouveau banc d'assemblage de vérins, très perfectionné, vient d'être installé dans l'atelier pour assurer leur étanchéité. Depuis son acquisition, une succession de dysfonctionnements est apparue, et les réclamations des clients commencent à affluer.

Joël Deramaix vous demande d'étudier les raisons pour lesquelles ce nouveau banc d'assemblage, pourtant très performant, est source de problèmes.

Vous décidez d'aller dans l'atelier pour faire une observation et vous faites un relevé des dysfonctionnements.

À partir de l'**annexe 5 page 8** et de vos connaissances :

3.1 Réalisez un diagramme causes/effets (diagramme d'Ishikawa, appelé aussi en "arêtes de poisson" ou "5M") qui organise et récapitule les grandes causes de dysfonctionnement afin de mieux comprendre le problème.

3.2 À l'aide de ce schéma, **rédigez** un courrier à Monsieur Deramaix pour lui proposer des solutions adaptées.

PRÉSENTATION COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

Fondée en janvier 2007 en Avignon (Vaucluse) par Laurent Spinosi et deux associés, ELESSE TP PACA rayonne depuis 2010 sur trois départements (Vaucluse, Var et Alpes Maritime), réalise un chiffre d'affaires de 16 millions d'euros et emploie 45 salariés.

"Nous avons créé l'entreprise en pleine crise en 2007. Nous avons donc rapidement appris à évoluer sur un marché frileux et je crois que c'est l'une de nos principales forces encore aujourd'hui", explique Laurent SPINOSI, Président d'ELESSE TP.

ELESSE TP PACA vend et entretient des matériels de travaux publics.

Situé à Avignon (Vaucluse), l'entreprise, un acteur important de la distribution de matériels de travaux publics et du bâtiment, est concessionnaire exclusif de la marque KOMATSU (2007) et distributeur AMMAN (2009).

ELESSE TP PACA fait parti du réseau de concessionnaires KOMATSU qui couvre une partie importante de la France. Cette alliance permet d'avoir une meilleure disponibilité de pièces de rechange et de partager des compétences. Cela permet également de mieux servir les clients qui ont des chantiers sur plusieurs zones du territoire.

PRÉSENTATION DES DEUX MARQUES DISTRIBUÉES

ELESSE TP PACA propose à la vente des matériels neufs, d'occasion, le tout encadré par une équipe de techniciens SAV expérimentés. Chacun est équipé d'une tablette et d'un camion entièrement aménagé leur permettant d'intervenir partout dans les plus brefs délais.

§ **KOMATSU** : « *nous proposons deux gammes complètes et profondes* ».

- **Gamme Construction** : nous offrons une gamme complète « construction & carrière ». Nos 68 modèles pourront assurément répondre aux besoins spécifiques de nos clients. Toutes nos machines garantissent confort, polyvalence, haute performance et précision. Elles ont été conçues pour minimiser les temps d'arrêt, améliorer la rentabilité et faciliter la maintenance. KOMTRAX™ est maintenant disponible sur la plupart des modèles, assurant de ce fait un prix de revente maximal et la satisfaction de la clientèle.

6 lignes : pelles sur chenilles et sur pneus, chargeuses sur pneus, boteurs sur chenilles, tombereaux articulés et rigides.

- **Gamme Utility** : nous offrons une gamme « Utility » complète. Avec plus de 45 catégories de machines compactes, nos clients sont sûrs de trouver la réponse à leurs besoins spécifiques. Tous nos modèles Utility partagent un certain nombre de propriétés telles que le confort, la polyvalence, de hautes performances et un contrôle précis. Pour réduire les temps d'arrêt et accroître la rentabilité, elles ont toutes été conçues pour faciliter la maintenance...

5 lignes : mini-pelles, midi-pelles, chargeuses, chargeuses pelleuseuses, chargeuses sur pneus compactes.

Komatsu.eu

§ **AMMANN** : « *nous proposons une gamme centrée sur le compactage : de la pilonneuse au rouleau mobile, du compacteur adaptable au système de vibration intelligent* ». 8 lignes, 20 modèles.

Nous sommes en mesure de proposer une gamme exhaustive de produits comprenant les compacteurs les plus modernes et ainsi de garantir des avantages maximaux à nos clients. Quelle que soit la machine à laquelle ils s'intéressent, notre entreprise leur assurera un soutien optimal, n'importe quand et n'importe où.

Ammann-group.fr

SERVICE APRÈS-VENTE

Notre service après-vente constitue l'une des compétences centrales de nos activités commerciales.

Notre main d'œuvre ayant bénéficié de la meilleure formation possible représente pour nous un investissement, grâce auquel il est possible d'assurer un soutien technique efficace.

ELESSE TP PACA réunit une équipe performante de dix techniciens au service de nos clients pour assurer l'entretien et la maintenance de leurs matériels sur site ou dans nos ateliers.

Soucieux de la bonne marche de leurs chantiers et de la rentabilité de leurs matériels, nous leur procurons une assistance de qualité exceptionnelle ainsi que le plus haut niveau de disponibilité pour toute la durée de vie de leurs installations et machines.

ATELIERS

Nous avons les hommes et les outils pour faire face aux opérations les plus délicates. Nos ateliers sont équipés de centres hydrauliques, d'équipement de soudure, ainsi que d'un nouveau banc d'assemblage vérins très perfectionné.

Des professionnels sont à l'écoute de nos clients pour leur garantir une expertise approfondie de leur parc.

ANNEXE 2 : EXTRAIT DE L'ALLOCATION DU PRÉSIDENT D'ELESSE TP PACA

Convention Avril 2015 réunissant l'ensemble des salariés de l'entreprise

Depuis 2007, nous avons fait le pari stratégique de capitaliser sur l'A.D.N. de nos deux marques, KOMATSU étant historiquement un acteur majeur des pelles, des chargeuses et des bouteurs et AMMANN restant une excellente alternative dans les machines de compactage. Ce pari nous permet également de diversifier nos risques et d'accroître notre rentabilité (+ 5,7 %) conformément à notre plan marketing.

D'ailleurs 2014 aura bien illustrée cette stratégie avec une performance remarquable sur les pelles sur chenilles et sur pneus, les chargeuses sur pneus et les bouteurs de Komatsu dont les ventes ont progressé de 15 % en valeur et de 13 % en volume.

Avec nos pelles sur chenilles, toutes marques confondues, nous obtenons une part de marché en valeur de 44 %, en hausse par rapport à 2013. Avec les pilonneuses, plaques vibrantes, rouleaux monobille, tandem, à guidage manuel et les compacteurs adaptables d'Ammann, nous détenons une part de marché en valeur de 52 % (+ 3 points par rapport à 2013). C'est au-delà de nos espérances.

Full Liner et Full Service, nous représentons des marques qui innovent dans la qualité et les performances.

L'année à venir nous promet beaucoup de travail, mais je peux résumer ainsi notre objectif : produire des résultats pour nos clients et le faire mieux que nos concurrents. C'est la clé de notre réussite.

Nos clients potentiels acceptent de moins en moins une offre de travaux atomisée entre différentes entreprises. Ainsi, nous devons poursuivre notre stratégie d'offre élargie, une offre qui intègre toujours plus de services.

En effet, qu'attendent nos clients : plus de valeur pour les produits qu'ils achètent, des solutions et non des produits, un transfert de savoir faire, une offre plus globale et une personnalisation de leur relation avec nous !

Aujourd'hui et au sein de notre territoire, nos concurrents Short Liner n'ont pas encore intégré cet impératif dans leur politique d'entreprise.

ELESSE TP est une belle entreprise, rentable et jouissant d'une excellente image de marque conformément à nos objectifs. Nos produits sont excellents, beaucoup sont leaders, et nous sommes en quête de conquérir de nouveaux marchés.

Je pourrais poursuivre, mais l'idée est la suivante : depuis quatre ans, nous sommes habitués à être au sommet... Et ce n'est pas nécessairement une bonne chose.

BTS MAVETPM		Session 2015
Gestion économique et juridique	Code : MME5EG	Page : 5/9

Trop de confiance conduit à la suffisance et à l'aveuglement. Ce n'est pas ce que nous voulons et cela ne nous aidera pas à être au service de nos clients. Nous devons au contraire renouveler nos points forts, analyser nos points faibles et en tirer les enseignements pour grandir. Mais en même temps, nous devons activement modeler notre avenir, et cela implique de porter notre regard au-delà d'ELESSE TP.

Écoutons nos clients, écoutons notre marché : les informations qui en ressortent sont toujours de grande valeur. Utilisons ces informations pour apprendre à mieux les servir : toute l'idée est là. Nous devons penser comme nos clients. C'est cela qui doit orienter nos décisions chaque jour parce que nous savons que lorsque nos clients sont gagnants, notre entreprise et notre personnel sont gagnants.

Chaque client est différent mais une chose reste absolument immuable : nos clients veulent les meilleurs produits au monde, immédiatement disponibles et prêts à œuvrer tous les jours, à un prix tenant compte de leur retour sur investissement. Ce principe doit dicter notre façon de travailler aujourd'hui comme demain.

ANNEXE 3 : CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE DE M. PAUL DURAND

Entre les soussignés :

- La société ELESSE TP PACA AVIGNON
Adresse : 248 allée du Pré Fleuri - Zone industrielle de Foncouverte – 84 000 Avignon
Numéro SIRET : 12345678900012
Numéro URSSAF : 840 1234567
Représentée par Madame Audrey Lamy
Agissant en qualité de Directrice des Ressources Humaines

D'une part, et :

- Monsieur Paul Durand
Demeurant à Châteaurenard, 25 impasse Ferdinand Buisson - 13160 - Chateaurenard
Né le 28 mars 1991
De nationalité Française

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 - Engagement

Sous réserve des résultats de la visite médicale d'embauche, Monsieur Paul Durand est engagé à compter du 1^{er} juin 2015 en qualité de technicien de maintenance engins T.P., au coefficient hiérarchique niveau II - ouvrier professionnel -, coefficient 185, et exercera les fonctions de mécanicien engins de T.P.

Il sera à cet effet chargé d'effectuer au sein des ateliers les réparations, les missions d'entretien et de maintenance des matériels de TP de toute la gamme KOMATSU, dans des champs techniques différents (mécanique, hydraulique, électrique, informatique...).

Suivant les instructions du chef d'atelier, vous réparerez, entretiendrez, réglerez les matériels, réaliserez la dépose et la repose des organes ;

utiliserez les outillages spécialisés, les instruments de métrologie et les systèmes d'information courant ;

signalerez les travaux supplémentaires et pourrez être amené à commander les pièces.

Le présent contrat sera régi par les dispositions de la convention collective des TP PACA applicable à l'entreprise.

BTS MAVETPM		Session 2015
Gestion économique et juridique	Code : MME5EG	Page : 6/9

Article 2 - Objet du contrat

Monsieur Paul Durand est engagé :

1. en vue d'assurer le remplacement de Monsieur Pierre Gonzales, actuellement absent, au coefficient hiérarchique de niveau II – Ouvrier professionnel - Coefficient 185 ;
2. en vue d'assurer un accroissement temporaire d'activité.

Article 3 - Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de 12 mois, qui débute le 1^{er} juin 2015 et prendra automatiquement fin le 31 mai 2016, sans aucune formalité.

Il pourra être renouvelé une fois par accord entre les parties pour une durée au plus égale à 6 mois.

Article 4 - Lieu de travail

Monsieur Paul Durand exercera ses fonctions à Avignon, 248 allée du Pré Fleuri - Zone Industrielle de Foncouverte - 84000.

Article 5 - Horaires de travail

Monsieur Paul Durand devra se conformer aux horaires de travail suivants :

du lundi au vendredi, de 8H 30 à 12H et de 14H à 17H30.

La durée hebdomadaire de travail sera de 35 heures.

Article 6 - Rémunération

En contrepartie de son travail, Monsieur Paul Durand percevra une rémunération mensuelle brute de

1 450 euros.

Article 7 - Indemnité de fin de contrat

À l'expiration de son contrat de travail, Monsieur Paul Durand percevra une indemnité de fin de contrat égale à 5 % du montant total des rémunérations brutes qu'il aura perçues (sauf faute grave)

Article 8 - Congés payés

Monsieur Paul Durand bénéficiera de 2,5 jours de congés payés annuels par mois dans les conditions suivantes : la durée totale de congé exigible ne peut excéder 30 jours ouvrables (article L3141-3 modifié par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 - art. 50 (V)).

Si, au terme de son contrat de travail, Monsieur Paul Durand n'a pas épuisé tous ses droits à congés payés, il les percevra sous forme d'indemnités compensatrices.

Fait en double exemplaire à Avignon, le 1 juin 2015

(Signature des parties précédée de la mention « Lu et approuvé »)

Signature du salarié

Signature de l'employeur

BTS MAVETPM		Session 2015
Gestion économique et juridique	Code : MME5EG	Page : 7/9

**ANNEXE 4 : INFORMATIONS RELATIVES AU TITULAIRE DU POSTE (PIERRE GONZALES)
ET À SON REMPLACANT (PAUL DURAND)**

	Pierre GONZALES	Paul DURAND
Poste occupé	Technicien de maintenance engins TP	
Fonction	Mécanicien engins de TP	
Tâches confiées	Identiques	
Qualification, niveau et coefficient	Ouvrier professionnel - Niveau II - Coefficient 185	Ouvrier professionnel - Niveau II - Coefficient 185
Rémunération mensuelle brute	1 650 €	1 450 €

SMIC juillet 2014 : 1 445,38 € brut

**ANNEXE 5 : RELEVÉ DES DYSFONCTIONNEMENTS RELATIFS AU BANC D'ASSEMBLAGE
DE VÉRINS**

1. Le banc d'assemblage de vérins est situé au fond de l'atelier A pour prendre le moins de place possible.
2. Le manque de luminosité est une gêne à l'optimisation des tâches.
3. La maintenance journalière n'est pas toujours réalisée.
4. Le banc d'assemblage semble, aux dires des utilisateurs, complexe à utiliser.
5. Deux ouvriers n'ont pas été formés à l'utiliser.
6. L'absentéisme de certains salariés ralentit la réfection des vérins.
7. Le responsable de l'établissement est rarement présent dans l'atelier A.
8. La haute précision du banc d'assemblage le rend très fragile.
9. L'atelier A est bruyant.
10. Régulièrement, la machine fonctionne mal par manque d'huile.
11. Il n'existe qu'un seul mode d'emploi et il n'est pas toujours disponible.
12. Un manque de motivation chez certains pour travailler sur cette nouvelle machine pourtant innovante.

Présentation de l'offre produit :

	KOMATSU	AMMANN
Stratégie		
Gamme de produits		
Caractéristiques		

Présentation de l'offre service :

	KOMATSU	AMMANN
Stratégie		
Services		