Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

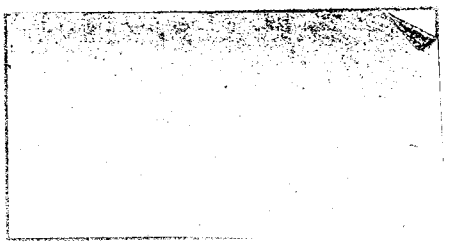
SESSION 2011

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
TECHNICO-COMMERCIAL

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

Corrigé du sujet

VÉOLIA



Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CEREN

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 barème

Compétences évaluées	Savoirs associés	Questions concernées	Barème
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**

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

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 acceptées (types d'environnement, PESTEL, Opportunités/Menaces).

Types d'environnement	Analyse	Barème
Environnement légal et réglementaire	- La loi de programmation du 3 aout 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. Ces contraintes légales et réglementaires augmentent le marché potentiel de Véolia Collecte de DIB.	*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	- 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).

Base Nationale des Sujets d'examen de l'enseignement professionnel

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 m³ pour DIB + Ensemble compacteur 30 m³ pour cartons emballage	ARGUMENTATION
a) Place disponible	Suffisante et disponible (Equivalent de 4 emplacements) Benne ouverte : • Longueur : 6,38 m Largeur : 2,50 m Ensemble compacteur : • Longueur : 1,7 + 5,38 = 7,08 m • Largeur : 2,5 m
b) Accéssibilité	Le lieu permet-il aux camions de manœuvrer pour accéder aux bennes. Accès routier La hauteur disponible H mini = 4 mètres
c) La solidité du sol	Pour la vérification de la solidité de la dalle : 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 : 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). *(Bonus)*
d) Présence d'un quai	Facilité de chargement Si pas de quai, une option peut être proposée (ex : plan incliné ou un remplisseur basculant).

Base Nationale des Sujets d'Examen - Réseau SCEREN - Ministère de l'Education nationale

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.
- Acces 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

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CEREN

- 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)***	

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel Réseau SCEREN

- **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	8780	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

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CERTEN

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)***

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

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	• Publipostage/phoning • Visites terrain	Contrat actuel	*0,5 point*
IAA	• Presse spécialisée (RIA, filière gourmande, Le manager de l'alimentaire) • Salon professionnel • Visites terrain	Contrat + sécurité	*1 point*
GMS	• Visite du site de Claye-Souilly • Presse spécialisée (LSA, Action Commerciale...) • Salon professionnel • Informations pendant la visite	Contrat + Premium	*1 point*
Prospects	• Prospection terrain • Opérations de marketing direct	Les trois contrats	*0,5 point*

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.