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 :
formav.co/explorer

E5 - Management et gestion de l’activité technico-commerciale

Session 2014 • Code sujet : **TCE5MGT** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Les risques professionnels des métiers du bois, une opportunité pour l’APAVE (3 questions) **Page 3**

2. Une démarche de prospection ciblée « filière bois » (4 questions) **Page 5**

3. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E5 - Management de l'activité technico-commerciale/2014/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2014 - 1-Sujet.pdf

1. Les risques professionnels des métiers du bois, une opportunité pour l'APAVE

L'agence APAVE de Cholet est sollicitée par la CARSAT Pays de la Loire pour une formation de prévention des risques destinée aux menuisiers et ébénistes. Il faut évaluer l'intérêt commercial de cette cible, les capacités de l'APAVE à répondre à la demande et les risques professionnels de ces métiers.

Question 1.1. Mettre en évidence les opportunités et les contraintes du marché de la maîtrise du risque.

Le marché est porteur : les contrôles périodiques obligatoires et le développement des exigences environnementales et sociales stimulent la demande de maîtrise des risques et de formation. Les entreprises doivent prévenir les risques techniques, humains et environnementaux, ce qui ouvre une cible pertinente dans la filière bois.

La concurrence s'intensifie, notamment avec DEKRA, VERITAS et SOCOTEC, et la guerre des prix exerce une pression sur les marges. APAVE doit donc se différencier par son expertise, fidéliser sa clientèle et prospecter de façon ciblée.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Marché porteur grâce aux obligations et aux besoins croissants de prévention, mais concurrentiel et soumis à une forte pression sur les prix.

Question 1.2. Expliquer en quoi l'APAVE est en mesure de répondre à la demande de formation.

APAVE est spécialisée en formation à la prévention, à la santé et à la sécurité au travail : son offre compte plus de 650 stages adaptés aux métiers et secteurs. Ses 1 650 formateurs allient compétences pédagogiques et expertise technique de terrain.

Pour répondre aux besoins des menuisiers et ébénistes, APAVE peut associer formation, hygiène industrielle, analyses chimiques et environnementales, essais-mesures et conseil. Ses 143 sites de formation, son réseau de proximité, ses compétences pluridisciplinaires et ses reconnaissances techniques lui permettent de proposer une réponse adaptée à la CARSAT et aux entreprises.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> APAVE dispose des formateurs, compétences techniques, prestations et implantations nécessaires pour proposer une formation adaptée aux risques de la filière bois.

Question 1.3. Identifier les risques professionnels des métiers du bois et, pour chacun d'eux, déterminer les origines et les moyens de prévention.

Les risques proviennent des machines, des manutentions, des conditions de circulation et des émissions de poussières, produits chimiques ou agents biologiques. La prévention privilégie la suppression ou la réduction du danger à la source, puis les protections collectives et individuelles adaptées.

Risque	Origines	Moyens de prévention
Coupures, écrasements, entraînement, blessures graves	Lames, outils et parties en rotation, projection ou entraînement de pièces par les machines.	Carters et dispositifs de sécurité, maintien adapté des pièces, machines entretenues, consignes et formation.
Troubles des membres supérieurs	Vibrations des machines portatives.	Réduire les vibrations à la source, entretenir les outils, limiter l'exposition et organiser le travail.
Lésions oculaires	Projections de copeaux et de poussières.	Écrans ou capotages, captage des poussières et lunettes de protection.
Atteintes auditives	Bruit des machines, généralement supérieur à 85 dBA.	Réduire ou isoler le bruit, limiter l'exposition et porter des protections auditives.
Troubles musculo-squelettiques et douleurs rachidiennes	Charges lourdes, torsions, rotations du buste et flexions.	Aides à la manutention, postes ergonomiques et organisation limitant les efforts et postures contraignantes.
Chutes, fractures, entorses et contusions	Sols inégaux, encombrés ou mal éclairés.	Dégager et entretenir les circulations, maintenir un éclairage suffisant.
Atteintes respiratoires, cutanées, allergiques et cancers	Poussières de bois, moisissures, solvants, colles, vernis et autres produits chimiques.	Substituer les produits dangereux, capter les polluants à la source, ventiler et utiliser les protections adaptées.
Infections	Écorchures, piqûres ou échardes contaminées; moisissures inhalées.	Prévenir les blessures, protéger et soigner les plaies, porter des protections adaptées et maîtriser les poussières.
Incendie ou explosion	Accumulation de poussières combustibles ou de vapeurs de solvants et présence d'une source d'inflammation.	Captage et nettoyage des poussières, ventilation, stockage adapté des produits et maîtrise des sources d'inflammation.

Le captage des poussières et vapeurs au plus près des postes est prioritaire. Les équipements de protection individuelle complètent les mesures collectives, sans les remplacer.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Risques : accidents de machines, troubles physiques, chutes, expositions aux poussières et produits chimiques, infections, incendie ou explosion. Priorité à la prévention à la source.

2. Une démarche de prospection ciblée « filière bois »

L'agence souhaite prospecter trois segments de la filière bois des Pays de la Loire pour promouvoir une formation sur la qualité de l'air intérieur. La mission consiste à présenter la formation, estimer le chiffre d'affaires potentiel, fixer des objectifs commerciaux et préparer le suivi de la prospection.

Question 2.1. Présenter le contenu de la formation « Qualité de l'air intérieur (QAI) » spécifique à la filière bois afin d'aider les commerciaux dans leur prospection.

La formation relie les procédés du bois aux polluants de l'atelier : sciage et ponçage produisent des poussières, tandis que colles et vernis émettent notamment des COV. Elle explique leurs effets sur la santé et les obligations de prévention.

1. Repérer les sources et distinguer pollution spécifique et non spécifique.
2. Connaître les exigences d'aération, de renouvellement d'air et de maîtrise des concentrations. La VME de référence indiquée pour le bois est de 1 mg/m³ sur 8 heures ; les maxima réglementaires cités sont de 10 mg/m³ pour les poussières totales et 5 mg/m³ pour les poussières alvéolaires.
3. Privilégier la suppression des émissions, puis le captage à la source ; compléter au besoin par la ventilation générale, et prévoir entretien et contrôles d'efficacité.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Repérer polluants et risques, connaître les exigences QAI, réduire les émissions, capter à la source et entretenir les installations.

Question 2.2. Calculer le chiffre d'affaires potentiel par segment de marché, en sachant que le taux de transformation est de 50 %.

L'effectif moyen par établissement détermine la catégorie tarifaire. Le CA potentiel est calculé en appliquant le taux de transformation de 50 % au nombre d'établissements, puis en multipliant le nombre de formations obtenues par le prix total de la formation.

Segment	Effectif moyen par établissement	Prix total de la formation HT	CA potentiel HT
Travail du bois et articles en bois	6 010 ÷ 495 = 12,14 salariés, tranche 10 à 25	750 € × 3 jours = 2 250 €	495 × 50 % × 2 250 € = 556 875 €
Fabrication de meubles	8 287 ÷ 1 173 = 7,06 salariés, moins de 10	900 € × 1 jour = 900 €	1 173 × 50 % × 900 € = 527 850 €
Construction	10 649 ÷ 3 306 = 3,22 salariés, moins de 10	900 € × 1 jour = 900 €	3 306 × 50 % × 900 € = 1 487 700 €
Total			2 572 425 €

La construction représente le potentiel le plus élevé, car elle comprend le plus grand nombre d'établissements ciblés.

✓ RÉPONSE À RETENIR

CA potentiel HT : travail du bois, 556 875 € ; meubles, 527 850 € ; construction, 1 487 700 €. Total : 2 572 425 €.

Question 2.3. Déterminer les objectifs en termes de chiffre d'affaires par semaine pour chaque commercial et commenter les résultats obtenus.

L'agence vise un CA de 2 071 237 € sur 24 semaines. La répartition entre commerciaux se fait au prorata du temps disponible : les fractions 1/3, 1/4 et 1/2 totalisent 13/12. Les parts correspondantes sont donc 4/13, 3/13 et 6/13 de l'objectif hebdomadaire de l'agence.

Commercial	Temps disponible	Part de l'objectif	Objectif hebdomadaire HT
1	1/3	4/13	26 554,32 €
2	1/4	3/13	19 915,74 €
3	1/2	6/13	39 831,48 €
Total	13/12	100 %	86 301,54 €

Le commercial 3 reçoit l'objectif le plus élevé, car il est le plus disponible pour cette mission. L'objectif de l'agence représente environ 80,52 % du potentiel estimé à la question précédente.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Objectifs hebdomadaires HT : commercial 1, 26 554,32 € ; commercial 2, 19 915,74 € ; commercial 3, 39 831,48 €. La cible agence représente 80,52 % du potentiel estimé.

Question 2.4. Présenter les indicateurs de performance commerciale qui serviront à préparer le tableau de bord de suivi de la prospection.

Le tableau de bord est à suivre chaque semaine et à ventiler par commercial et par segment. Il compare les réalisations aux objectifs pour repérer l'étape de prospection à améliorer et orienter les actions de relance.

- **Activité :** prospects contactés, relances, rendez-vous obtenus et offres envoyées.
- **Conversion :** taux de contact, taux de rendez-vous et taux de transformation en commandes.
- **Résultats :** formations vendues, CA signé, CA moyen par commande et part de l'objectif atteinte.
- **Pilotage :** écart à l'objectif, évolution du portefeuille et motifs de refus.

Ces indicateurs distinguent un volume de prospection insuffisant d'une difficulté à transformer les propositions en commandes.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Suivre chaque semaine l’activité, les conversions, les ventes et le CA par commercial et segment, puis comparer aux objectifs et analyser les écarts.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2014)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve E5 du BTS Technico-Commercial, session 2014, porte le code TCE5MGT. D'une durée de 4 heures et de coefficient 4, elle s'appuie sur le cas de l'APAVE et la prospection de la filière bois pour une formation sur la qualité de l'air intérieur. Elle évalue l'analyse des risques, la démarche commerciale, les calculs de potentiel et d'objectifs, ainsi que le suivi de la performance.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un local à pollution spécifique émet des substances dangereuses ou gênantes autres que celles liées à la seule présence humaine.
- La ventilation locale capte et évacue les polluants au plus près de leur source, avant leur dispersion dans l'atelier.
- Le chiffre d'affaires potentiel dépend du nombre de prospects transformés, du prix journalier et du nombre de jours de formation.
- L'effectif moyen d'un établissement se calcule en rapportant l'effectif salarié du segment au nombre de ses établissements.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les trois segments ciblés et utiliser les données propres à chacun.
- Classer chaque segment selon l'effectif moyen des établissements pour appliquer le tarif et la durée de formation correspondants.
- Appliquer le taux de transformation de 50 % au nombre de prospects avant de calculer le chiffre d'affaires.
- Pour les objectifs hebdomadaires, tenir compte des 24 semaines, du partage égal du fichier prospects et des disponibilités différentes.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le chiffre d'affaires potentiel d'un segment ?

Déterminez d'abord le nombre de prospects transformés en appliquant le taux de 50 % au nombre d'établissements. Multipliez ensuite ce résultat par le prix moyen journalier de la formation et par le nombre de jours prévu pour la catégorie.

Q : Quelle est la différence entre ventilation locale et ventilation générale ?

La ventilation locale capte les polluants à leur source et les évacue sans les diluer. La ventilation générale apporte de l'air neuf pour réduire leur concentration, mais laisse subsister une pollution résiduelle.

Q : Comment tenir compte du temps disponible pour les objectifs hebdomadaires ?

Le fichier prospects est réparti équitablement entre les trois commerciaux, mais chacun dispose d'une fraction différente de son temps sur les 24 semaines. Comparez donc leurs objectifs de chiffre d'affaires à leur disponibilité réelle pour commenter l'effort demandé.

Q : Quels éléments faut-il soigner pour répondre aux attentes du jury ?

Présentez une démarche structurée, explicitez les calculs et indiquez les données utilisées. Reliez les indicateurs proposés au suivi concret de l'activité et des résultats, sans confondre les objectifs de l'agence et ceux de chaque commercial.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsccst.fr/assets/annales/bts-ccst/E5 - Management de l'activité technico-commerciale/2014/BTS CCST - E5 - Management de l'activité technico-commerciale - Session 2014 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.