

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

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

SESSION 2019

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

- L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre document est interdit

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet, en vérifiant le nombre de pages en votre possession.
Le sujet comporte 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16.

Consignes générales : si, dans votre analyse, vous êtes amené 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

TENTE SAS, filiale de TENTE Allemagne, est implantée en France, 11 rue de l'Orme brisé - Pringy à SAINT-FARGEAU (77).



Son activité principale est la **production et la distribution de roues et roulettes sur le marché des équipements de levage et de manutention.**

Leader français sur le marché de la roulette, elle a réalisé en 2018, un chiffre d'affaires de plus de 27 millions d'euros pour un effectif de 100 collaborateurs.

TENTE SAS oriente sa stratégie commerciale sur la recherche de **solutions d'efficacité optimale** pour la clientèle :

- proposer des solutions de mobilité intelligentes ;
- optimiser le temps de travail tout en améliorant la qualité de vie des salariés ;
- économiser de l'énergie ;
- réduire les coûts d'exploitations.

TENTE SAS offre la solution adéquate pour chaque application, du chariot libre-service au chariot lourde charge, en passant par le lit de soin.

L'offre du groupe TENTE SAS est divisée en quatre segments :

<i>Institutionnel</i>	<i>Médical</i>	<i>Industriel</i>	<i>Forte Charge</i> <i>Manutention de</i> <i>marchandises de</i> <i>poids important</i>
Meubles. Chariots libre-service. Trolley d'avion...	Chariots. Lits à blocage central...	Matériels de manutention. Containers à déchets.	Secteurs industriels.
			



E-DRIVE



Sur ces segments, les personnels sont amenés à déplacer de lourdes charges : un chariot présente les efforts les plus importants lors du démarrage et du pivotement. C'est à ce moment précis qu'augmente le risque de blessures du dos et de l'épaule et donc des lombalgies ou troubles musculo squelettiques (TMS). Or, si le roulage est facilité grâce à des roulettes de qualité, cela reste insuffisant pour combler l'effort au démarrage, qui demeure incontournable. C'est pourquoi, TENTE SAS a développé une solution innovante

« mobilité intelligente » : l'E-DRIVE.

Face à un recul du secteur industriel depuis plusieurs années, TENTE SAS souhaite développer le **segment « Forte charge »** qui ne représente actuellement que 10 % de son chiffre d'affaires.

Avec le développement des « Drive », TENTE SAS veut cibler les grossistes et distributeurs spécialisés ou généralistes (dans le négoce inter-entreprises), les groupements d'achats, les grandes surfaces de bricolage...



Votre place dans la société

Vous venez d'être recruté en tant que technico-commercial ou technico-commerciale. Vous êtes chargé de conseiller et d'assister monsieur Dupuy, directeur commercial en France, pour la mise en œuvre de son projet de dynamiser les ventes sur le segment « Forte charge » et plus particulièrement l'E-DRIVE.

Votre mission s'articulera autour de deux axes :

- 1. l'analyse du marché sur le segment « Forte charge » ;**
- 2. le développement des ventes du produit E-DRIVE.**

PREMIÈRE PARTIE : L'ANALYSE DU MARCHÉ

Afin de confirmer son orientation sur le segment « Forte charge », monsieur Dupuy, souhaite avoir une analyse synthétique du marché de la manutention et de l'incidence des TMS sur le développement de la manutention manuelle.

Réglementairement, la manutention manuelle se définit par « *toute opération de transport ou de soutien d'une charge, dont le levage, la pose, la poussée, la traction, le port ou le déplacement, qui exige l'effort physique d'un ou de plusieurs travailleurs* » (article R. 4541-2 du code du travail).

Monsieur Dupuy vous demande de l'aider à vérifier l'opportunité de la présence de TENTE SAS sur ce segment.

- 1.1 Démontrer, de façon structurée, que le secteur des matériels de manutention représente une opportunité de développement pour TENTE SAS.**
- 1.2 Dégager les atouts de TENTE SAS pour répondre aux tendances du segment « Forte Charge ».**
- 1.3 Déterminer le positionnement et la position concurrentielle de TENTE SAS pour ce segment en justifiant la réponse.**

DEUXIÈME PARTIE : LE DÉVELOPPEMENT DE L'E-DRIVE

Pour atteindre son objectif de développement du secteur « Forte charge », monsieur Dupuy envisage de mettre en place une opération de prospection destinée aux grossistes, distributeurs spécialisés ou généralistes (dans le négoce inter-entreprises), les groupements d'achats et les grandes surfaces de bricolage.

Vous êtes chargé :

- d'améliorer l'efficacité technique et commerciale de sa force de vente ;
- de vérifier que le nombre d'heures prévisionnel permet la réalisation des objectifs fixés.

- 2.1 Présenter dans un tableau les caractéristiques techniques de l'E-drive et ses avantages.**
- 2.2 Déterminer l'autonomie théorique totale de l'E-drive pour un cycle moyen de 2 minutes 30 secondes. Calculer sa charge totale théorique transportée.**
- 2.3 Évaluer le nombre d'heures nécessaires pour mener à bien l'opération de prospection de l'E-DRIVE. Préconiser les dispositions managériales à mettre en œuvre.**

Liste des annexes

Annexe 1 – TENTE SAS – roues et roulettes : automatisation et manutention assistée, une longueur d’avance	Page 6
Annexe 2 – Le marché français des matériels de levage et de la manutention	Page 7
Annexe 3 – Le marché des matériels de manutention	Page 8
Annexe 4 – Les manutentions manuelles de charges et leurs conséquences	Pages 9 et 10
Annexe 5 – La concurrence de TENTE SAS au scanner des forces et des faiblesses	Page 11
Annexe 6 – Les concurrents en chiffre	Page 12
Annexe 7 – Présentation de l’E-DRIVE	Page 13
Annexe 8 – Caractéristiques de l’E-DRIVE	Pages 14 et 15
Annexe 9 – La promotion de l’E-DRIVE auprès de prospects	Page 16

Annexe 1 : TENTE SAS - roues et roulettes : Automatisation et manutention assistée, une longueur d'avance

Fondée en 1923 à Tente (banlieue de Wermelskirchen) en Allemagne, la société est implantée aujourd'hui sur les cinq continents (35 établissements). Cela lui permet de maîtriser la chaîne d'approvisionnement afin d'optimiser les coûts de fabrication.



En 1973, la filiale française – TENTE SAS - est créée pour assembler et commercialiser une gamme de produits (roues et roulettes).

Présent sur le marché de la manutention, du médical, des collectivités, de l'industrie automobile... et spécialisé dans les solutions et conseils autour de la mobilité intra logistique, le groupe international TENTE SAS place l'innovation au cœur de sa démarche.

Confort, efficacité et gain de productivité, la nouvelle roulette E-DRIVE s'adapte sur des chariots neufs ou existants, elle permet d'absorber la force nécessaire au démarrage et de gagner en manœuvrabilité. Elle rencontre un franc succès auprès de clients l'ayant déjà testée, comme l'explique Isabelle Margerie, directrice marketing :



« À Hambourg (Allemagne), la compagnie DESPECHE, distributeur de papeterie, utilise l'E-DRIVE sur des chariots de 150 à 300 kg (lourds à manipuler pour des personnels essentiellement féminins). La roulette permet non seulement de réduire les TMS¹ mais elle augmente également la productivité [...] La particularité : une roue rétractable laissant ainsi au chariot toutes ses propriétés. »

Toujours dans une volonté d'accompagner les projets innovants et de haute technologie, TENTE SAS a aussi développé une série de roulettes spéciales pour AGV². Particulièrement robuste, avec un support de charge jusqu'à 350 kg, elle a été testée avec succès dans un centre hospitalier en Suède. « Pour chaque nouveau client ou développement produit, nos conseillers commerciaux accompagnent ces derniers sur la mise en place des roulettes sur les chariots. Nous veillons toujours, par ailleurs, à suggérer les solutions les plus adaptées en fonction des besoins réels », conclut Isabelle Margerie.

Source : www.usinenouvelle.com/expo/tente-roues-et-cp-8809-11960.html
(consulté le 22-11- 2018).

¹ TMS : troubles musculo-squelettiques

² AGV : automatic guided vehicles (en français, véhicules à guidage automatique)

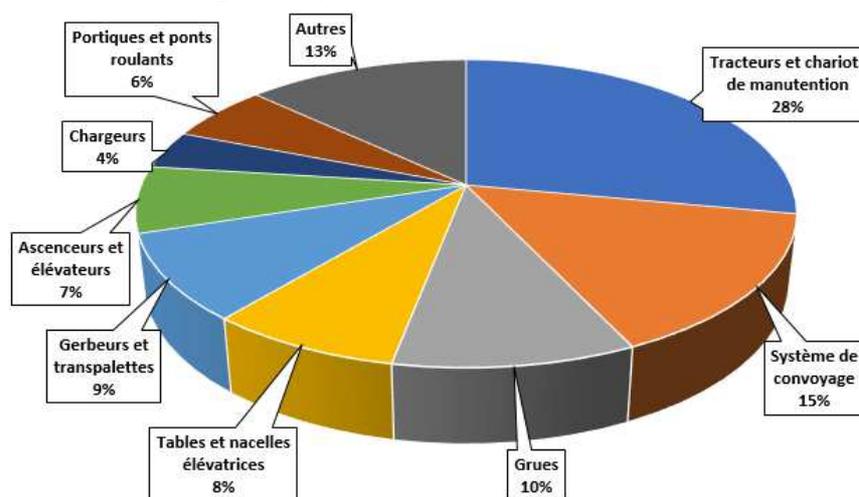
Annexe 2 : Le marché français des matériels de levage et de la manutention

Revenus par ligne de produits

Les deux principales lignes de produits sont :

- « tracteurs et chariots de manutention » : la plus importante avec 28 % de part de marché. Deux raisons principales expliquent cette situation : les produits ont une portée internationale et touchent tous les secteurs d'activité ;
- « systèmes de convoyage » : la seconde en termes de chiffres d'affaires avec 15 % de part de marché. Ces produits sont présents dans tous les secteurs d'activité et regroupent le plus grand nombre d'intervenants.

CA par lignes de produits - CA TOTAL de 5 755 M€

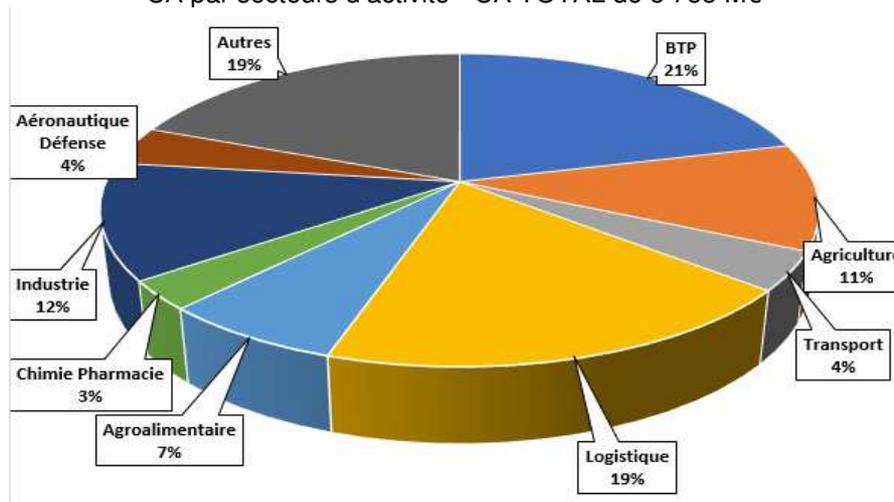


Revenus par secteur d'activité

Le marché de la manutention concerne tous les secteurs économiques. Les quatre principaux marchés sont le BTP, la logistique, l'industrie et l'agriculture.

Dans le BTP, la vente des produits, chariots de manutention, grues... représente l'essentiel du marché. Dans les autres segments de marché, la part des systèmes de levage, convoyage et manutention, est sensiblement plus importante.

CA par secteurs d'activité - CA TOTAL de 5 755 M€



Source : **Cabinet conseil au service des PME industrielles,**
Note sur le marché français des matériels de levage, convoyage et manutention,
www.fivalys.com (consulté le 22-11-2018).

Une bonne année 2017 pour la manutention selon le CISMA (syndicat des équipements pour la construction, les infrastructures, la sidérurgie et la manutention)

4,55 milliards d'euros : c'est le montant de la production du secteur des biens d'équipement de manutention en 2017. Un chiffre en progression de 13,6 % par rapport à l'année précédente, qui confirme la bonne santé du secteur selon le CISMA [...]. Les activités les plus dynamiques sont à trouver du côté des systèmes de charges isolées¹ (+ 17,4 %), en rayonnage (+ 10,1 %) et en chariots industriels (+ 14,1 %). Le marché français dans ce secteur (toutes familles de chariots confondues) s'élève lui à 1,98 milliards d'euros, soit une progression de 23,3 % par rapport à l'exercice précédent, tandis que les exportations s'élèvent à 2,6 milliards, soit une progression de 7 %.

Un parc renouvelé

Du côté des chariots industriels, les ventes se sont révélées plus dynamiques que prévu. Surtout, les commandes de systèmes de manutention de charges isolées ont enregistré de vives progressions, avec des taux de croissance proches de 30 %. Des résultats qui s'expliquent en partie par le renouvellement du parc en termes de chariots (en partie grâce à la période de suramortissement des investissements industriels qui avait déjà eu un impact sur le secteur l'an dernier et qui s'est achevée au printemps dernier), ainsi que par le développement du e-commerce, qui génère des besoins nouveaux. [...]

[...] Aussi, les ventes de chariots industriels devraient rester dynamiques, tirées notamment par le secteur de la distribution. Les industriels du CISMA anticipent ainsi une progression de leur chiffre d'affaires en 2018 de 6 % pour les matériels et systèmes de manutention. Et la logistique en France a devant elle de beaux chantiers et défis pour les années à venir. *L'approvisionnement des grandes métropoles et le développement de l'e-commerce est un vrai enjeu en terme de disponibilité et d'accélération des flux.* Enfin, l'accroissement des commandes de systèmes de manutention de charges isolées restera vif sur le marché intérieur mais également à l'export.

Source : CISMA, syndicat professionnel, *Point Eco*, avril 2018.

L'éclatante santé du marché français des chariots industriels : 2017, l'année des records

Cette année, les commandes de chariots industriels toutes familles confondues ont poursuivi une tendance très positive. De nombreux records ont d'ailleurs été battus.

[...] Tous les secteurs clients ont poursuivi leur développement.

Les secteurs de l'automobile, du commerce de gros et de détail ou de l'entreposage, ont fortement accru leur demande de chariots. Le marché des chariots industriels pour l'ensemble de l'année 2017 devrait enregistrer une croissance d'environ + 18 % par rapport à 2016, soit environ 71 000 unités commandées. Cette remarquable performance est due avant tout au développement du marché des magasiniers (+ 16 % sur l'année, forts volumes : 51 800 unités). [...]

Source : www.dlr.fr (consulté le 22-11-2018).

¹ *charges isolées : les marchandises sont empilées les unes sur les autres au transport (charges non palettisées)*

Annexe 4 : Les manutentions manuelles de charges et leurs conséquences

Quels sont les chiffres des TMS en France ?

- 80 % des maladies professionnelles.
- 8,4 millions de journées de travail perdues.
- Augmentation de 8 à 10 % par an.

Quelle est la réglementation ?

La norme AFNOR X35-109 indique à l'employeur les conditions de manutention manuelle pour un travailleur :

Activité	Valeur maximale acceptable	Valeur maximale sous conditions
Soulever / porter	15 kg de charge par opération. 7,5 tonnes/jour/personne.	25 kg de charge par opération. 12 tonnes/jour/personne.
Pousser / tirer	15 kg de poids déplacé.	25 kg de poids déplacé.

En quoi l'entreprise est-elle concernée ?

Les TMS et les accidents du travail liés aux manutentions manuelles ont des incidences directes aussi bien au niveau de l'ambiance que de la productivité. Les salariés ressentant cette souffrance développent une fatigue permanente entraînant une ambiance peu propice au bon fonctionnement de l'entreprise. Par ailleurs, la productivité s'en trouve aussi affectée, soit :

- il est parfois nécessaire de recourir à l'aide de plusieurs personnes pour déplacer le chariot ;
- il est constaté une perte d'efficacité sans oublier que les cas aggravés peuvent aboutir à de longs arrêts maladies, très coûteux.

Quels sont les risques liés à la manutention ?

Première cause des accidents de travail, elle représente un tiers de la totalité.

Les dangers sont liés à la nature des charges, au nombre excessif de manipulations et aux mouvements : torsion, déplacement, soulèvement.

L'augmentation des accidents et maladies liés aux manutentions s'explique par :

- le développement général de plateforme logistique ;
- la taille de nombreuses entreprises ne permet pas une mécanisation voire une robotisation suffisante du stockage de la manutention.

EFFORT DE POUSSÉE RÉPÉTÉ → TMS.

Les principales conséquences des manutentions manuelles sur les travailleurs peuvent concerner :

- la fatigue musculaire qui se généralise en cas de manutention importante ;
- les douleurs (par exemple : tendinites, sciatiques, arthroses...);
- des accidents cardiovasculaires si la manutention manuelle est très intense ;
- des accidents du travail ;
- les maladies professionnelles (MP) en lien avec la manutention.

Annexe 4 (suite) : Les manutentions manuelles de charges et leurs conséquences

Quels sont les secteurs concernés ?

Presque toutes les entreprises sont concernées par les manutentions mais les accidents du travail sont particulièrement fréquents dans certains secteurs industriels (exemples : BTP, entreprises de logistique...) mais aussi tertiaires (exemples : poste d'opérations de mise en rayon dans les grandes surfaces de distribution, préparateurs de commandes, Drive...).



Les chiffres clefs de la prévention et les grandes orientations ?

Absentéisme	- 40 %
-------------	--------

Productivité	+ 85 %
--------------	--------

La prévention des TMS sera la priorité du prochain plan TMS Pro 2019-2022. Le premier, en 2013, avait mobilisé 8 000 entreprises responsables à elles seules d'un tiers des TMS reconnus. Trois ans plus tard, 6 752 entreprises étaient engagées dans un programme d'amélioration des conditions de travail.

Sources : www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/manutentions,
www.tente.com (consultés le 22-11-2018)

Annexe 5 : La concurrence de TENTE SAS au scanner des forces et des faiblesses

					
Présence	Internationale	Internationale	Nationale	Régionale et nationale	Internationale
Forces	Notoriété. Qualité de services. Qualité produit. Belle gamme standard. Catalogue. Gamme industrielle.	Gamme manutention et forte charge (VULCOLLAN). Evolution constante du CA. Notoriété.	Prix. Réseau de vente. Notoriété. Gamme quincaillerie. Catalogue. Rapidité.	Prix. Qualité. Agressivité. Beaucoup de communication. Rentabilité.	Gamme hospitalière orientée Design. CA constant. Prix. Agressivité. Groupe Colson.
Faiblesses	Gamme Institutionnelle et hospitalière.	Gamme institutionnelle.	Délai. Service. Qualité. Pas de croissance. Forte dette.	Réseau. Peu de ressources. Peu de commerciaux.	Réseau. Qualité. Pas de norme ISO. Rotation du stock faible.
Fabricant / Revendeur	F	F	R	R	F
Qualité produit	++	- + à ++	- à - +	- + à +	-- à - +
Origine produit	Allemagne	All. + Chine	UE + Chine	Allemagne	Malaisie
Evolution	↗	→	↘	↗	↘
Gamme	Tout sauf lits hospitaliers.	Manutention standard et forte charge. Institutionnelle.	Manutention standard et forte charge. Institutionnelle.	Hôpitaux et forte charge. Institutionnelle.	Hôpitaux et manutention. Institutionnelle.

Source : document interne.

Annexe 6 : Les concurrents en chiffres

Evolution du chiffre d'affaires	2016 en K€	2017 en K€	2018 en K€	Poids du segment Forte charge dans le CA total en % sur l'année 2018
TENTE SAS	26 743	25 343	27 107	10 %
BLICKLE	13 500	13 500	13 500	50 %
WICKE	10 217	10 244	10 368	30 %
GUITEL HERVIEU	13 489	12 833	12 361	19 %
PIM	4 274	4 587	4 110	0
ROMBHUS	3 675	3 617	3 698	0
ARC	2 758	2 868	2 727	0
BT MANUT.	2 926	2 879	3 020	40 %
PRODIF	1 044	1 000	998,907	10 %

Source : document interne



TENTE Industrial



La solution Mobilité
e-drive flex
Assistance motorisée au démarrage



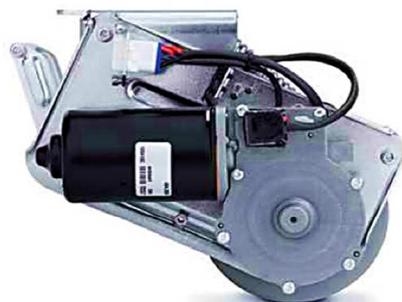
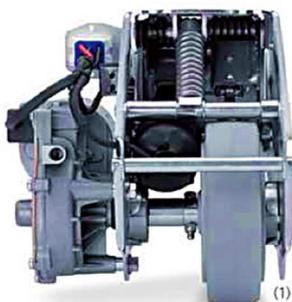


Better Mobility. Better Life.

TENTE SAS
 11 rue de l'Orme Brisé- PRINGY
 77986 ST FARGEAU PTHIERRY Ced
 Telefon: +33 (0) 160 65 23 00
 Telefax: +33 (0) 160 65 23 41
 E-Mail: info@tente.fr
 Internet:
www.tente.com/fr-fr/

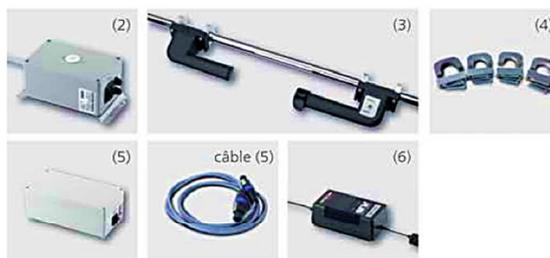
e-drive flex assistance motorisée

Aide au démarrage



e-drive flex
 assistance au
 démarrage :

- (1) Roulette e-drive flex
- (2) Unité de contrôle
- (3) Commande manuelle
- (4) Kits de montages pour tubes (différents diamètres disponibles) ou surface plane
- (5) Module batterie 14 Ah avec chargeur (6) (e-drive 1 est aussi compatible avec d'autres capacités.)



Exemples
 d'applications pour
 e-drive flex :

Logistique

- Picking
- Chariots colis
- Chariots spéciaux marchandises diverses

Restauration

- Dessertes et chariots repas
- Chariots mise en température

Hôtel

- Chariots de service
- Chariots de blanchisserie
- Chariots à bagages

Hôpitaux

- Chariots repas
- Chariots réchauffe
- Tables chirurgicales

Caractéristiques

Catégorie :	Assistance au démarrage
Roue :	UFF Caoutchouc élastique, non tachant, Shore A63, Ø 125 mm
Tension :	24 V DC
Température en activité :	5°C à 40°C
Température de stockage :	-20°C à 50°C
Charge max. :	400 kg
Puissance batterie :	14 Ah
Autonomie :	Convient sur approx. 200 cycles sous 400kg
Réglage :	Interface USB
Certification :	Certifiée DIN EN ISO 13849
Indice protection :	IPX4
Humidité :	90°C sans condensation
Option de fixation de la commande :	Commande flexible adaptable sur tube et surfaces planes
Matériaux commande :	Nylon renforcé
Unité :	Certifiée DIN ISO 13849

Le produit est conforme aux exigences de santé et de sécurité essentielles spécifiées par la directive Machines 2006/42 / CE. (Annexe 2, partie 1, article 8 pour les machines incomplètes.)

Annexe 8 (suite) : Caractéristiques de l'E-DRIVE



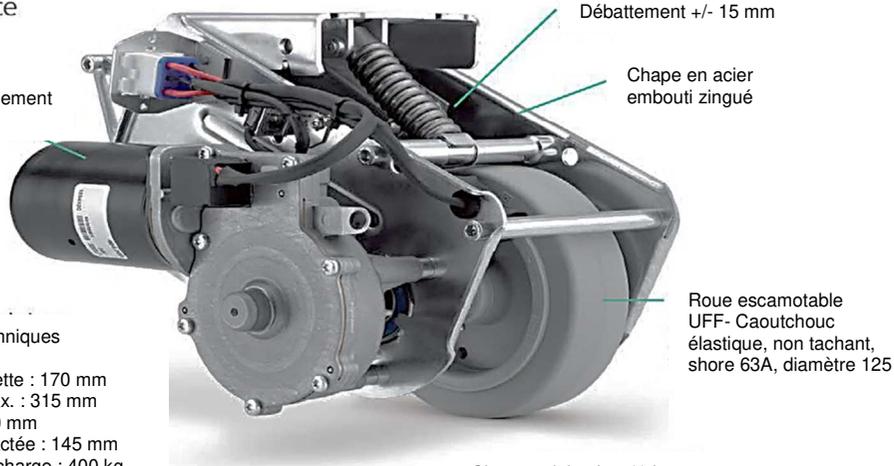
e-drive flex

Déplacez facilement et sans effort vos charges lourdes avec cette assistance au démarrage efficace

Créez de la valeur ajoutée sur votre chariot

- + Déplacement des charges lourdes facilité
- + Prévention santé et sécurité. Préviend des risques de blessures dos, épaule
- + Augmentation de la productivité humaine en économisant les efforts
- + Amélioration de la stabilité pendant les déplacements
- + Rentabilité rapide en réduisant les arrêts maladie pour TMS
- + Ajustement de la vitesse (avant et arrière) pendant les opérations
- + Commande intuitive, adaptable sur chariots existants

Moteur d'entraînement robuste



Données techniques

Hauteur roulette : 170 mm
 Longueur max. : 315 mm
 Largeur : 190 mm
 Hauteur rétractée : 145 mm
 Capacité de charge : 400 kg
 Indice de protection : IP x4

Charge minimale : 40 kg
 Charge maximale : 400 kg



La position haute permet de conserver toute la flexibilité d'utilisation du chariot



Commande design ergonomique avec indicateurs par LED



Installation flexible (horizontale ou verticale) pour tubes ou surfaces planes

Annexe 9 : La promotion de l'E-DRIVE auprès de prospects

La répartition des clients potentiels se fait géographiquement et en fonction du chiffre d'affaires :

- grands comptes : CA supérieur à 1 500 000 € ;
- catégorie A : CA supérieur ou égal à 500 000 € ;
- catégorie B : CA compris entre 50 000 et 500 000 € ;
- catégorie C : CA inférieur à 50 000 €.

Votre directeur commercial, monsieur Dupuy, a recensé, au niveau national les prospects ciblés : grossistes, distributeurs spécialisés ou non (dans le négoce Inter-entreprises), groupements d'achats, grandes surfaces de bricolage...

Les objectifs annuels assignés à la force de vente itinérante (11 technico-commerciaux) pour la promotion de l'E-DRIVE sont :

Typologie Prospects	Grands comptes	A	B	C
Nombre Prospects	62	330	988	2 310
Pourcentage à visiter	100 %	100 %	75 %	30 %
Temps de visite	2 heures	2 heures	1 heure	1 heure

Les technico-commerciaux itinérants travaillent 44 semaines par an dont 2 semaines sont consacrées à la formation.

Pour chaque technico-commercial, il est prévu de consacrer 4 heures par semaine à cette mission.

Source : document interne