

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR</b> <b>Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques</b>
--

**E5 - MANAGEMENT DE L'ACTIVITÉ  
TECHNICO-COMMERCIALE**

**SESSION 2024**

---

**Durée : 4 heures**  
**Coefficient : 4**

**Matériel autorisé :**

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

**Tout autre document est interdit.**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet se compose de 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques		Session 2024
Management de l'activité technico-commerciale	24CCSTE5MT	Page 1 / 20

**Consignes générales :** Les calculs nécessaires pour répondre aux questions devront être intégralement portés sur la copie.

**NB :** Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de simplification et de confidentialité, les données chiffrées ainsi que les mises en situation sont fictives.

**Contexte et problématique professionnels**



Fondé en 1782 le groupe Descours & Cabaud est aujourd'hui présent dans 13 pays avec plus de 700 points de vente répartis sur 3 réseaux de distribution :

- DEXIS pour les métiers de l'industrie ;
- HYDRALIANS pour les métiers de l'eau et du paysage ;
- PROLIANS pour les métiers de la construction.

Chaque réseau fédère sous sa bannière des enseignes différentes. Pour le réseau PROLIANS, on trouve Comptoir Métallurgique de Bretagne (CMB) dans le Nord-Ouest, Beuplet en Bretagne et Baurès dans le Sud-Ouest de la France.



L'enseigne Baurès PROLIANS compte 18 agences présentes sur tout le littoral Ouest de la Méditerranée.

Sur le département des Pyrénées-Orientales, Baurès PROLIANS compte 2 points de vente dont une agence principale à Perpignan et une agence secondaire à Argelès-sur-Mer permettant un meilleur maillage du territoire.

Baurès PROLIANS exerce ses activités de négoce professionnel dans les métiers de la construction avec une forte expertise des collaborateurs dédiés.

Sa large gamme de produits lui permet de répondre aux besoins d'une clientèle de professionnels, principalement dans le secteur de la construction :

- Équipements de Protection Individuelle (EPI)
- Équipements d'atelier et de chantier
- Quincaillerie de bâtiment
- Petit électroportatif
- Chauffage-sanitaire
- Aménagements extérieurs
- Plomberie
- Visserie
- Outillage

Soucieuse de l'expérience client, l'enseigne propose de nombreux services associés : installation de distributeurs connectés implantés chez les clients, *click and collect*<sup>1</sup>, maintenance des équipements de protection individuelle ainsi que des services financiers.

La commercialisation est assurée par des équipes commerciales itinérantes et sédentaires soutenues par des technico-commerciaux experts de leur domaine.

Dans un contexte où la concurrence est vive, Baurès PROLIANS souhaite se positionner comme expert sur les EPI et les services associés. La montée en compétences de l'équipe commerciale et l'analyse du parcours client doivent être menées en adéquation avec la stratégie de digitalisation de la relation commerciale.

<sup>1</sup> click and collect : cliquer et collecter

## Votre place dans la société

Technico-commercial, ou technico-commerciale nouvellement recruté ou recrutée, vous êtes rattaché ou rattachée à la directrice des agences de Perpignan et d'Argelès, Pascale Rio.

Afin de développer les ventes d'EPI et des services associés, notamment la solution de distribution automatique connectée, elle vous demande de réaliser un diagnostic de la performance des nouveaux collaborateurs et de proposer des solutions pour optimiser l'expérience client. Vous devez également participer au renforcement de l'équipe commerciale et à son accompagnement.

Votre directrice vous confie deux missions :

- Dynamiser les ventes, améliorer l'expérience client et animer l'équipe ;
- Recruter un collaborateur, former et informer le réseau.

### **Première mission : Dynamiser les ventes d'EPI, améliorer l'expérience client et animer l'équipe**

Les technico-commerciaux itinérants (TCI) ont des objectifs quantitatifs et qualitatifs. Le système de rémunération permet d'orienter les efforts commerciaux.

Les produits de la famille des Équipements de Protection Individuelle (E.P.I), relatifs à la sécurité au travail, ont vocation à intéresser l'ensemble de la clientèle professionnelle. Pourtant, les résultats des commerciaux sont inégaux sur cette famille de produits.

Votre directrice vous demande d'évaluer la performance individuelle de trois TCI, notamment sur les ventes d'EPI.

#### **1.1 Mesurer et analyser les performances individuelles des 3 commerciaux itinérants récemment arrivés dans l'équipe. Puis, proposer des axes managériaux d'amélioration de leurs performances.**

Baurès PROLIANS veut permettre à ses clients de gagner en efficacité dans leur parcours d'achat par une stratégie omnicanale.

Une gamme de services est proposée pour faciliter les achats au quotidien :

le « *click and collect* en 2h », le « service de livraison à J+1 », « DistriVEND, le distributeur automatique connecté d'EPI » et un maillage territorial des agences physiques.

#### **1.2 Identifier les différentes typologies de parcours clients par segment de clientèle puis recommander des solutions d'optimisation de l'expérience client adaptées à chaque cible.**

Afin d'accompagner l'équipe commerciale dans le développement des ventes de la solution de distributeur connectée DistriVEND auprès du cœur de cible et de renforcer l'esprit d'équipe, la directrice d'agences prévoit d'organiser une matinée d'animation et de cohésion.

#### **1.3 Présenter le cahier des charges pour l'organisation de la matinée d'animation destinée aux commerciaux des agences.**

#### **1.4 Proposer en les justifiant, des actions fédératrices de l'équipe commerciale.**

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques		Session 2024
Management de l'activité technico-commerciale	24CCSTE5MT	Page 3 / 20

## **Deuxième mission : Recruter un collaborateur / une collaboratrice, former et informer le réseau**

Pour profiter du dynamisme du marché des EPI, l'agence de Perpignan a besoin de renforcer son équipe en recrutant un nouveau ou une nouvelle TCI, qui sera rattaché ou rattachée à l'agence secondaire d'Argelès-sur-Mer.

### **2.1 Concevoir la fiche de poste du futur ou de la future TCI en indiquant notamment les missions et compétences attendues.**

Le marché des EPI est favorisé par un contexte normatif renforçant la réglementation sur la sécurité et la santé au travail.

Les équipes commerciales doivent pouvoir proposer des solutions techniques d'amélioration des conditions de travail comme des tables de mise à niveau pour un travail à hauteur ergonomique, des exosquelettes limitant la pénibilité des postures contraignantes, des EPI sur mesure et des EPI de Catégorie 3, protégeant les utilisateurs des dangers mortels.

Une montée en compétences de l'équipe est nécessaire sur les EPI de Classe 3 et notamment pour le travail en hauteur.

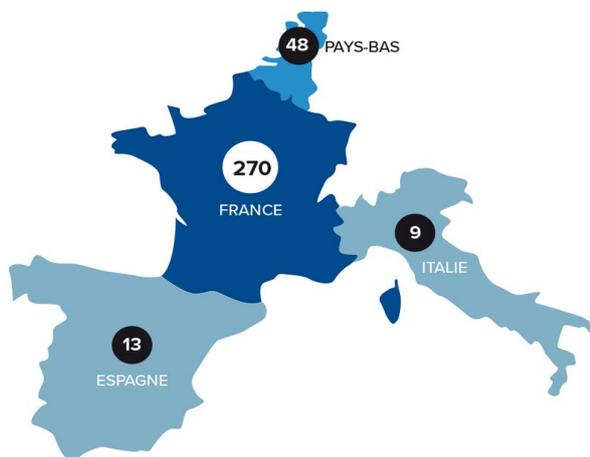
Vous êtes donc chargé ou chargée d'organiser la formation de l'équipe de collaborateurs à cette famille de produits et de leur mettre à disposition un ensemble d'outils d'aide à la vente, sur supports physiques ou digitaux.

### **2.2 Présenter les thématiques détaillées à aborder lors d'une formation produit de l'équipe commerciale relative aux EPI antichute.**

### **2.3 Proposer de façon structurée les outils de communication adaptés à la promotion des EPI antichute auprès des professionnels.**

## Liste des annexes

<b>Annexe 1</b>	<b>PROLIANS</b>	Page 6
<b>Annexe 2</b>	<b>Baurès PROLIANS Perpignan</b>	Page 7
<b>Annexe 3</b>	<b>Salaire moyen d'un commercial ou d'une commerciale chez PROLIANS</b>	Page 8
<b>Annexe 4</b>	<b>Résultats trimestriels des 3 TCI récemment arrivés dans l'équipe</b>	Page 8
<b>Annexe 5</b>	<b>EPI et innovations</b>	Page 9
<b>Annexe 6</b>	<b>EPI et parcours client</b>	Pages 10 et 11
<b>Annexe 7</b>	<b>Solutions omnicanales</b>	Page 12
<b>Annexe 8</b>	<b>De nouveaux enjeux pour les négociés de matériaux</b>	Page 13
<b>Annexe 9</b>	<b>Solution connectée de distribution d'EPI</b>	Pages 14 et 15
<b>Annexe 10</b>	<b>Le <i>Team building</i>, un moyen de fédérer les équipes</b>	Page 16
<b>Annexe 11</b>	<b>Les EPI Classe 3</b>	Page 17
<b>Annexe 12</b>	<b>Les EPI antichute</b>	Pages 18 et 19
<b>Annexe 13</b>	<b>EPI - Cadre réglementaire à respecter</b>	Page 20



**Près de 400 points de vente** en Europe dont **près de 300** en France



**85 000 visites** chaque mois chez nos clients



**+ de 20 000 clients** chaque jour en magasin

## Les engagements



La **proximité** humaine et géographique

1 point de vente tous les 40 kms.  
5 400 commerciaux en magasin, au téléphone, sur les chantiers ou dans les ateliers.  
85 000 visites chez nos clients chaque mois.



La **compétitivité** et la largeur de l'offre

50 000 références stockées, sélectionnées et négociées auprès de 300 fournisseurs identifiés comme les meilleurs fabricants mondiaux.



La **disponibilité** des produits

Disponibilité à J+1 assurée.



L'**excellence** technique

80 000 heures de formation diffusées chaque année à nos experts techniques et métiers.  
3 000 collaborateurs PROLIANS formés en 2016.  
200 métiers chez PROLIANS.



Les **solutions** de performance

Solutions en support technique, en productivité et en process d'achat pour des gains significatifs.

## Les gammes de produits



Produits métallurgiques



Équipements de Protection Individuelle



Quincaillerie de bâtiment et d'agencement



Visserie, fixation



Outils, consommables



Équipement d'atelier



Équipement du chantier



Produits Travaux Publics : fontes, plastiques, béton



Aménagements extérieurs



Sanitaire, plomberie, chauffage, climatisation

## Les services

**SOLUTIONS ET SERVICES À LA CARTE  
POUR FACILITER LE QUOTIDIEN DES PROFESSIONNELS**

**SERVICES LOGISTIQUES**  
Retrait express, distributeur connecté, paquetages EPI

**SERVICES TECHNIQUES**  
SAV, centres clés, peintures personnalisées, collecte des déchets.

**SERVICES EPI**  
Personnalisation de vêtements, lunettes de prescription, maintenance EPI cat. 3

**SERVICES FINANCEMENTS**  
Dématérialisation de devis et factures, location avec option d'achat.

Disponible sur [www.PROLIANS.fr/partenaires-des-metiers-de-la-construction](http://www.PROLIANS.fr/partenaires-des-metiers-de-la-construction) (consulté le 30 juin 2023)

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques		Session 2024
Management de l'activité technico-commerciale	24CCSTE5MT	Page 6 / 20



### Adresse PROLIANS BAURÈS Perpignan

Z.I. Saint-Charles  
520 avenue de Bruxelles  
B.P. 5151  
66000 Perpignan  
Tel : 04 68 56 29 30 Fax : 04 68 55 42 25

CONTACT MAIL

Itinéraire Google

Itinéraire Waze

Voir sur la carte

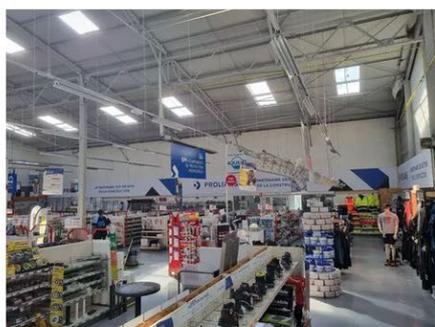
Rendez-vous dans votre magasin PROLIANS à Perpignan pour découvrir notre offre produits, bénéficier de services de proximité et obtenir des conseils d'experts.

Nous accompagnons quotidiennement des professionnels issus de plus de 200 métiers.

### Horaires :

- ~ Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30.
- ~ Fermé samedi et dimanche

## Présentation de mon magasin



Disponible sur <https://magasin.PROLIANS.fr/PROLIANS-baures-perpignan-magasin-049> (consulté le 30 juin 2023)

### Structure de l'équipe : Agences de Perpignan et d'Argelès-sur-Mer.

#### Équipe commerciale

- Directeur commercial
- 1 chef des ventes + 6 technico-commerciaux itinérants (TCI) *dont 3 récemment recrutés*
- 1 animateur des ventes + 6 technico-commerciaux sédentaires (TCS)
- 9 experts technico-commerciaux
- 1 assistant accueil clients
- 4 vendeurs comptoirs
- 4 vendeurs Parc Acier (*Gamme de produits métallurgiques pour la construction métallique*)

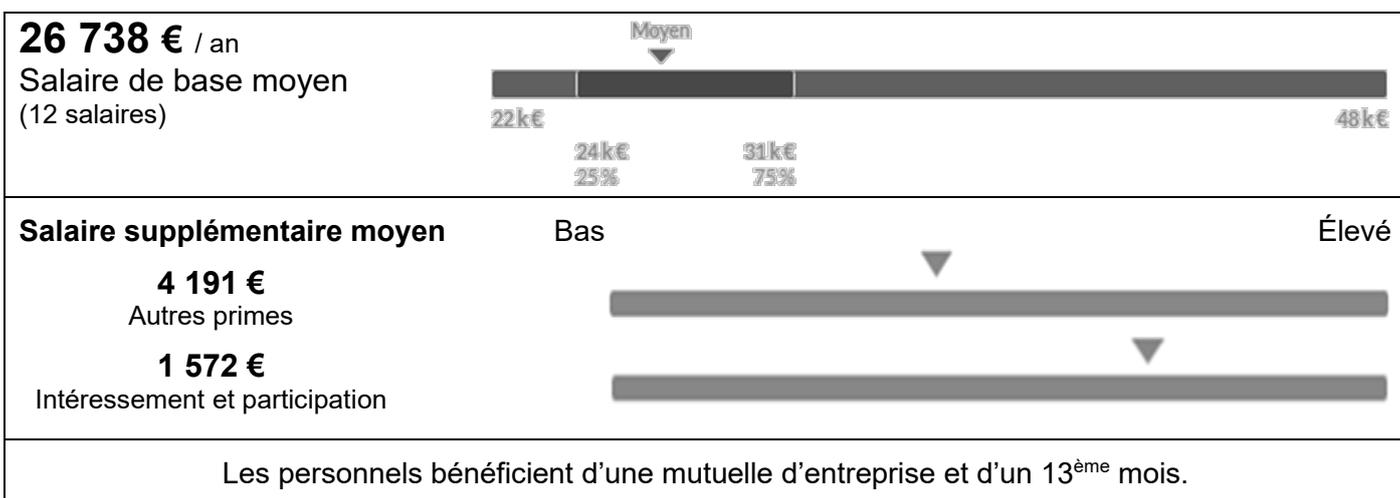
#### Équipe logistique

- 3 préparateurs de commandes/ réception
- 4 chauffeurs livreurs

Source : Données internes

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques		Session 2024
Management de l'activité technico-commerciale	24CCSTE5MT	Page 7 / 20

### Annexe 3 - Salaire moyen d'un commercial ou d'une commerciale chez PROLIANS



Disponible sur [www.glassdoor.fr/salaire/PROLIANS](http://www.glassdoor.fr/salaire/PROLIANS) (consulté le 7 novembre 2023)

### Annexe 4 - Résultats trimestriels des 3 TCI récemment arrivés dans l'équipe

Éléments	Bruno	Jade	Dylan
PROFIL :	Ancienneté agence : 18 mois Ancienneté dans le groupe : 10 ans Formation niveau bac	Ancienneté agence : 9 mois Ancienneté dans le groupe : 3 ans Formation Bac +5 (école d'ingénieurs)	Ancienneté agence : 6 mois  Formation Bac+2 BTS CCST Spécialisé EPI
CA trimestriel moyen tout produit	500 000 €	425 000 €	550 000 €
CA EPI réalisé au 1 <sup>er</sup> trimestre	60 000 €	34 000 €	82 000 €
CA EPI au 2 <sup>ème</sup> trimestre	55 200 €	39 100 €	65 000 €
Objectifs de CA EPI trimestriel	62 000 €	35 000 €	80 000 €
Nombre de commandes EPI trimestre 1	405	300	500
Nombre de commandes EPI trimestre 2	395	315	480
Objectifs de commandes par trimestre et par TCI	400		
Nombre de visites trimestre 1	64	58	60
Nombre de visites trimestre 2	66	61	54

Source : Les auteurs

**Le marché des EPI innove puissamment, et affiche une croissance dynamique de 3% entre 2021 et 2022 pour un montant total de 1,4 milliards € en 2022 !** Les Équipements de Protection Individuels sont indispensables pour de nombreux professionnels afin de garantir leur sécurité au travail. (...)

**Qu'il s'agisse de gants, de casques, de chaussures ou de manteaux, les professionnels du secteur œuvrent pour s'adapter aux nouvelles attentes des utilisateurs et des entreprises. Elles tirent profit de la technologie et du digital pour améliorer les performances de leurs vêtements.**

La **stratégie d'innovation produit** poursuivie par de nombreux fabricants porte ses fruits et permet l'apparition de **nouveaux vêtements** répondant aux attentes des utilisateurs. Des changements importants se profilent avec les **produits connectés**, qui sont encore marginaux car « chers », estime David Sévelin, dirigeant d'Oxwork, entreprise spécialisée dans la **fabrication d'EPI**.



Soulignons enfin que les EPI sont également des **outils de prévention efficaces contre les troubles musculo-squelettiques**. Le marché devrait continuer de croître dans les prochaines années, tirant profit des **multiples innovations** permises par l'essor du digital, des **objets connectés** et de l'intelligence artificielle. Les progrès permis sont bénéfiques pour l'ensemble de la filière, et, en premier lieu, pour les utilisateurs !

Disponible sur [www.supplychaininfo.eu/fabricants-epi-innovation/](http://www.supplychaininfo.eu/fabricants-epi-innovation/) (consulté le 13 septembre 2023)

**Entretien avec Madame Rio, Directrice de l'agence :**

**Quelles familles de produits sont, selon vous, les plus prometteuses ?**

La famille des EPI me semble être une des plus dynamiques et intéressantes à développer car elle concerne tous nos clients : le secteur du bâtiment, le secteur industriel, les administrations, les petits artisans...D'ailleurs, nous avons à cœur de mettre en place des plans d'actions orientés formation client, un accompagnement des technico-commerciaux et nous visons une massification des clients actifs en famille EPI.

**Quelle est la part des EPI dans le chiffre d'affaires de votre agence ?**

Les EPI représentent 10 % du CA de notre agence mais cette part est en progression chaque année.

**Quelle répartition des ventes par type de client ?**

- 45 % de grands comptes c'est-à dire des grandes entreprises de plus de 500 salariés comme Lafarge ou Véolia ;
- 36 % d'entreprises ou administrations (communautés de communes par exemple) comptant entre 50 et 500 employés ;
- 14 % d'entreprises qui ont entre 10 et 50 salariés, notamment des entreprises du bâtiment ;
- enfin, 5 % (moins de 9 salariés) de petits artisans ou d'auto-entrepreneurs dans le secteur de la construction.

**Quels sont les comportements et les attentes de votre clientèle ?**

C'est très variable en fonction des catégories de clients.

Les **très grandes entreprises** qui appartiennent à des groupes ont des prix négociés au niveau national. Elles recherchent l'efficacité et la rentabilité. Les commandes sont digitalisées et ce type de clientèle se fait en général livrer sur site. Il existe pour eux un site dédié avec des produits ciblés et déjà négociés. De plus, bon nombre sont déjà équipés du service de distribution automatique d'EPI (DistriVEND). Ils ont besoin de conseils techniques et de solutions très pointues notamment au regard de la prise en charge de la sécurité et de la maintenance. Ils sont en lien avec le pôle expert.

S'agissant du second segment, les **organisations entre 50 et 500 employés**, c'est la cible qui a le plus fort potentiel d'évolution. Cette catégorie de clients consulte notre site, ils sont dotés d'un service achat mais passent encore souvent commande par mail ou par téléphone. Ils ont besoin d'être rassurés dans l'utilisation du digital. Pour cette clientèle, nous avons mis en place un service de « *business developer digital*<sup>2</sup> » qui peut les former pour la création des paniers adaptés. Certains pensent à s'équiper du service DistriVEND mais des freins économiques et organisationnels sont à lever.

Notre troisième catégorie, qui compte les **petites entreprises du bâtiment** (entre 5 et 50 salariés) privilégie le relationnel à la technicité. Ils se déplacent en agence pour obtenir des conseils et éventuellement pour participer à des animations ou à des formations. Ils apprécient également les visites de nos commerciaux itinérants. Certains consultent encore les catalogues papier. D'autres, les plus jeunes de cette catégorie ont toutefois une démarche beaucoup plus digitale. Ce sont d'ailleurs ces derniers qui utilisent le plus le *click and collect*. Nous encourageons ce service car cette catégorie de petites entreprises étant plus volatile, le *web to store*<sup>3</sup> permet de les faire venir en agence.

<sup>2</sup> business developer digital : développeur d'affaires digitales

<sup>3</sup> web to store : de l'Internet à la boutique

Enfin, la dernière catégorie les **auto-entrepreneurs ou petits artisans** achètent pour la plupart au comptoir. Ce sont nos clients les moins organisés, ils n'ont pas de stocks. Ils recherchent une disponibilité immédiate. C'est pour cela que nous avons une agence tous les 40 kilomètres. Même ceux qui ne sont pas en compte peuvent désormais ouvrir un compte comptant et payer directement avec leur carte bancaire. Nous essayons d'encourager cette démarche en mettant à disposition des outils numériques en agence : borne interactive, paiement sans contact, etc...

### **Globalement, quel est le canal le plus utilisé pour l'achat des EPI ?**

Si l'on considère le nombre de commandes d'EPI de notre agence, 50 % se font par mail, 25 % au comptoir, 15 % par téléphone et 10 % sont totalement digitalisés. Les achats via notre site représentent un CA significatif car il est réalisé en majeure partie par les commandes des grandes entreprises.

### **Quels sont vos enjeux en termes de parcours client ?**

Nous voulons digitaliser le parcours client et favoriser le *click and collect*. En effet, le *web to store*, qui fait venir le client en agence, reste un enjeu fondamental. Nous souhaitons également encourager le service de distribution automatique connectée EPI « DistriVEND » en particulier pour les grandes entreprises locales et les administrations.

Source : Les auteurs



Disponible sur <https://negoce.zepros.fr/epi> négoce Michel Blossier / Groupe Champion  
(consulté le 7 novembre 2023)

## Annexe 7 - Solutions omnicanales

PROLIANS met à disposition de ses clients une très large gamme de produits disponibles selon leurs contraintes de délais :

- **Les approvisionnements sont sécurisés** et permettent de simplifier la chaîne logistique et la gestion des stocks des clients
- Le client est accompagné dans le choix et l'utilisation du matériel technique par une équipe **d'experts technico-commerciaux**
- Chaque agence dispose d'un stock de 15 000 références.



**60 000 PRODUITS**  
disponibles en ligne



**LIVRAISON EN J+1**  
chez vous ou sur vos chantiers



**CLICK & COLLECT 2H**  
dans nos magasins sur toute la France

### Obtenir un accès web

Vous êtes client PROLIANS et souhaitez bénéficier de vos avantages sur notre site PROLIANS

- ✓ Commandez 24H/24 et 7J/7
- ✓ Accéder à vos prix personnalisés
- ✓ Visualisez le stock de votre magasin
- ✓ Suivez la livraison de vos commandes

Obtenir mon accès web

## Services de livraison

- **Engagement de livraison sous 48h sur 60 000 références en quincaillerie, outillage et fournitures industrielles (QUOFI).**
- **À l'adresse de votre choix, sur chantier, en magasin.**
- **Mise à disposition sur camion, livraisons spécialisées.**

Notre puissance logistique nous permet de vous proposer des services logistiques performants : **9 plateformes réparties en France assurent en permanence la livraison** de vos produits sur tout le territoire.

- 3 plateformes de 18 000 à 24 000 m<sup>2</sup> dédiées Quincaillerie Outillage et Fourniture Industrielle.
- 1 plateforme dédiée à la boulonnerie visserie de plus de 12 000 m<sup>2</sup>.
- 5 plateformes dédiées aux produits métallurgiques et aux plastiques industriels recouvrant une superficie globale de 80 000 m<sup>2</sup>.



### Pour répondre à l'urgence:

## Vos produits disponibles en 2h dans votre point de vente

- 1 Commandez sur **prolians.fr** ou par téléphone auprès de vos interlocuteurs habituels.
- 2 **Votre commande est disponible sous 2h** au comptoir dédié de votre magasin, aux horaires d'ouverture habituels.
- 3 Vous êtes **averti par SMS** que votre commande est disponible.
- 4 **Vous êtes prioritaire** pour récupérer votre commande.



Disponibles sur le site PROLIANS : [www.PROLIANS.fr/livraison-j1](http://www.PROLIANS.fr/livraison-j1),  
et [www.PROLIANS.fr/service-click-and-collect-2h](http://www.PROLIANS.fr/service-click-and-collect-2h) (consultés le 30 juin 2023)

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques		Session 2024
Management de l'activité technico-commerciale	24CCSTE5MT	Page 12 / 20

## **L'évolution des métiers face aux nouveaux usages**

L'omnicanalité occupe une place prépondérante aujourd'hui, conduisant au constat suivant : les métiers de la force de vente et du commerce sont les premiers influencés par la digitalisation.

Selon l'étude, ils sont parmi ceux les plus impactés (à hauteur de 80 %). En effet, les vendeurs conseils et les commerciaux ont besoin d'accéder à tout type d'information pour être efficaces et offrir une expérience client individualisée. Qu'il soit question des réseaux sociaux et plus largement d'Internet pour valoriser l'offre de services du négoce ou suivre les actions de la concurrence ; d'outils pour accéder à différentes informations pour, par exemple, établir des devis en temps réel, les équipes voient leurs fonctions évoluer et demander toujours plus d'agilité.

84 % des négoce interrogés dans le cadre de l'étude ont investi dans la *supply chain*<sup>4</sup> pour avoir une gestion des stocks plus fine (une disponibilité au bon endroit et au bon moment) à l'aide d'un écosystème numérique facilitant la circulation et l'exploitation des informations, voire une certaine automatisation des plateformes au sein des parcs de matériaux.

Disponible sur [https://batinfo.com/tribune/negoce-de-materiaux-et-transformation-digitale-naissance-de-nouveaux-enjeux\\_21697](https://batinfo.com/tribune/negoce-de-materiaux-et-transformation-digitale-naissance-de-nouveaux-enjeux_21697)

(consulté le 9 novembre 2023)

## **La digitalisation des métiers commerciaux engendre l'utilisation de nouveaux moyens de vente, par exemple :**

- Le *click and collect*, une nouvelle manière de vendre.
- Le *social selling*<sup>5</sup>, c'est-à-dire l'utilisation des réseaux sociaux dans le processus de vente, se développe de plus en plus. Que ce soit LinkedIn ou Instagram, les réseaux sociaux ne sont pas juste utilisés pour garder une proximité avec le client, ils deviennent des outils de vente.
- Les *chatbots*<sup>6</sup> sont des logiciels programmés pour simuler une conversation en langage naturel. Très à la mode, les *chatbots* sont des moyens indispensables à la relation client.

Le digital a un impact indéniable sur le métier de commercial : son rôle, ses clients tout comme ses procédés sont définitivement changés. Mais il ne faut pas voir cela comme une perte de compétence ou une menace pour l'emploi. Au contraire.

La fonction commerciale, toujours plus centrale dans la vente, a l'opportunité de se développer grâce au digital. Nouveaux marchés, possibilité d'interagir à distance avec ses clients, analyse des comportements des clients grâce à l'I.A. (intelligence artificielle), développement de systèmes de fidélisation plus perfectionnés... La liste des possibles est encore longue !

Disponible sur [www.talentscommerciaux.fr/impact-du-digital-sur-les-metiers-commerciaux/](http://www.talentscommerciaux.fr/impact-du-digital-sur-les-metiers-commerciaux/)

(consulté le 9 novembre 2023)

<sup>4</sup> supply chain : chaîne d'approvisionnement

<sup>5</sup> social selling : vente sociale

<sup>6</sup> chatbots : robots conversationnels



## La solution de distribution d'EPI automatique connectée DistriVEND



### Sécurité et tranquillité d'esprit

Une disponibilité immédiate 24/7 des consommables et EPI implantée directement sur vos chantiers.



### Simplicité d'utilisation

Solution compatible avec tous types de badge de contrôle d'accès.

L'utilisateur passe son badge dans le lecteur et compose le code produit sur l'écran pour retirer son article.



### Rentabilité

Limite les pertes de temps en déplacement et en gestion de stock. Intègre tous les avantages d'une gestion optimisée en temps réel. *(consultation du stock, réapprovisionnement, déclenchement d'alertes de rupture, suivi individualisé des consommables prélevés...).*



## Une solution personnalisable



### Choix de quotas

de produits par service ou par salarié.

### Édition, export et contenus des rapports

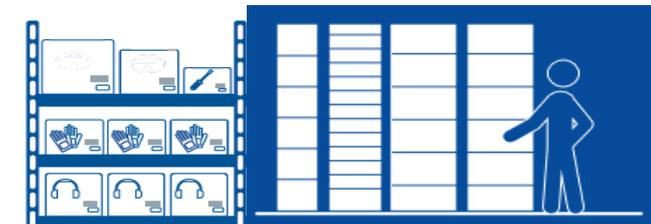
Chaque prélèvement est enregistré dans une base de données centralisée, permettant la consultation et l'édition de statistiques de consommation.

Les rapports sont disponibles par site ou service, par numéro de badge ou de salarié, par machine, par article, par période...

Le flux des données peut être exporté vers des tableurs.



## Les services sur-mesure PROLIANS



**Fabrication sur-mesure**  
**distriVEND** offre un large choix de configurations : de 6 à 2 340 casiers, de 64 à 2 070 cm<sup>2</sup> et jusqu'à 806 références différentes. L'architecture modulaire permet d'installer plusieurs unités côte à côte ou dispersées sur plusieurs points stratégiques.

### Définition de la solution

Nos experts PROLIANS vous conseillent selon vos besoins sur le choix des assortiments et des process de réassort. Ils définissent avec vous les différents types de rapports à effectuer.



### Réapprovisionnement

Il s'effectue par l'ouverture de la face avant. Le magasinier remplit directement le tambour grâce à la fiche éditée par le logiciel de gestion.

**Livraison, installation** et paramétrage du poste de gestion.

### Maintenance

Interventions rapides, les opérations de maintenance sont effectuées par l'ouverture de la face avant.



## Ils ont choisi la solution DistriVEND

**Plus de 1 000 entreprises** représentant 250 000 utilisateurs ont adopté la solution **DistriVEND** et les services **PROLIANS**



*Sur le terrain, la seule chose que vous devez faire c'est vous identifier à l'aide de votre badge avant de sélectionner l'article."*



*Le distriVEND nous permet d'économiser de façon considérable sur les EPI. C'est pour nous un investissement plus que rentable."*



*Je reçois chaque mois un rapport de distribution qui me permet de contrôler quels et combien d'articles EPI ont été utilisés par un travailleur en particulier."*



*Cela a amélioré notre propre organisation, en soulageant les tâches de gestion de stock du chef d'entrepôt et celles de ses magasiniers notamment sur le réapprovisionnement."*

Disponible sur la plaquette « services et solutions-DistriVEND PROLIANS » au format PDF (consultée le 9 novembre 2023)



Toutes les entreprises comptant au moins une dizaine de salariés peuvent organiser un *Team building*. La première étape consiste à fixer des objectifs clairs. Il conviendra ensuite de déterminer une date et un budget, et de choisir une activité qui donne envie aux équipes et qui ne se trouve pas trop loin de l'entreprise. L'activité doit non seulement être ludique, mais aussi correspondre aux objectifs et aux valeurs de l'entreprise.

Une fois la date, le lieu et l'activité déterminés, il est indispensable de communiquer sur l'événement, afin que chaque collaborateur soit mis au courant. Nombreuses sont les entreprises à organiser une réunion d'information quelques jours avant l'activité de *Team building* afin d'expliquer le déroulement de la journée.

Quelques jours après, il est conseillé de recueillir les réactions des participants et de les remercier pour leur participation. Il est également possible de synthétiser les avantages à tirer de l'activité de groupe.

## Quelles activités ?

Il existe de nombreuses possibilités d'activités pour organiser un *Team building* efficace. Un seul mot d'ordre : que l'activité se fasse en groupe ou en équipes et qu'elle ait un lien avec les objectifs de l'opération. Il convient également de privilégier les activités avec challenge.

L'objectif du *Team building* étant aussi de permettre à chacun de donner le meilleur de lui-même dans un esprit détendu.

Parmi les activités de *Team building* les plus répandues, on retrouve notamment :

- La chasse au trésor : les collaborateurs sont intégrés à différentes équipes et cherchent un trésor à l'aide d'énigmes et d'indices.
- Le paintball : les collaborateurs sont divisés en deux équipes et sont équipés de pistolets à peinture. Ils s'affrontent ainsi dans la bonne humeur dans un champ de bataille équipé d'une multitude de cachettes.
- La création d'un court-métrage : les collaborateurs sont invités à rassembler leurs compétences et leurs idées afin de jouer la comédie devant une caméra et de créer leur propre film.

Disponible sur [www.capital.fr/votre-carriere/team-building-definition-et-interet](http://www.capital.fr/votre-carriere/team-building-definition-et-interet) (consulté le 4 juillet 2023)

<sup>7</sup> Team building : renforcement du lien d'équipe

## Annexe 11 - Les EPI Classe 3

Les **équipements de protection individuelle (EPI)** sont destinés à protéger le travailleur contre des risques. Leur utilisation n'est envisagée qu'en complément d'autres mesures de réduction des risques.

Les équipements de protection individuelle (ex : bouchons d'oreille) sont complémentaires aux moyens de protection collective (ex : capot insonorisant d'une machine).

Ils regroupent un large éventail d'équipements pour :

- La tête
- Les oreilles
- Les yeux et le visage
- Les voies respiratoires
- Le corps
- Les membres (supérieurs ou inférieurs)

Ils sont classés en **3 catégories** définies en fonction de la **gravité** des risques encourus.

**EPI CLASSE 1** : Risque mineur, protège contre les agressions superficielles, les petits chocs ou vibrations non susceptibles de provoquer des lésions irréversibles.

**EPI CLASSE 2** : Risque majeur, protège contre les agressions graves et les chocs affectant les parties vitales du corps et susceptibles de provoquer des lésions irréversibles.

**EPI CLASSE 3** : Risque mortel, protège contre les dangers mortels (appareils de protection respiratoire et équipements de protection antichute).

Ils font l'objet d'un contrôle avant utilisation et d'une vérification et d'une maintenance annuelle.

Disponible sur [www.be-atex.com/epi-classe-3](http://www.be-atex.com/epi-classe-3) (consulté le 6 juin 2023)



### LE CODE DU TRAVAIL

Décret n° 2004-924 du 1er septembre 2004 :

Ce décret indique des mesures concernant l'exécution de travaux temporaires en hauteur et aux équipements nécessaires.

Il préconise des installations ou équipements si les conditions de travail le nécessitent.

**Il n'y a plus de limites de hauteur** : un opérateur doit travailler en sécurité à partir du moment où il s'élève.

Un travail est considéré en hauteur dès que l'activité n'est pas au sol : à proximité d'une dénivellation ou sur toiture, pylône, passerelle, etc.

### CONTRÔLE PÉRIODIQUE DES EPI

Code du travail, Art. R4323-pp

L'employeur est dans l'obligation de réaliser « des **vérifications générales périodiques** afin que soit décelée en temps utile toute défektivité susceptible d'être à l'origine de situations dangereuses ».

L'intervalle entre 2 contrôles peut être réduit si les équipements sont soumis à de fortes contraintes.

Ces vérifications doivent être réalisées par des personnes qualifiées, accréditées à contrôler les équipements selon la législation en vigueur.

À l'issue des contrôles, les résultats des vérifications doivent être inscrits au registre de sécurité.

### LES OBLIGATIONS DU CHEF D'ENTREPRISE

- Mettre à disposition, gratuitement et de manière personnelle, les EPI nécessaires et appropriés
- Veiller à leur utilisation et donner les instructions spécifiques
- Informer des risques contre lesquels l'EPI les protège
- Former et entraîner régulièrement les utilisateurs au port de l'EPI
- Prévoir les entretiens de maintenance, de réparation et de remplacement des EPI

Disponible sur <https://ecom.descours-cabaud.net/PROLIANS/univers-epi-categorie-3> (consulté le 30 juin 2023)

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques		Session 2024
Management de l'activité technico-commerciale	24CCSTE5MT	Page 17 / 20

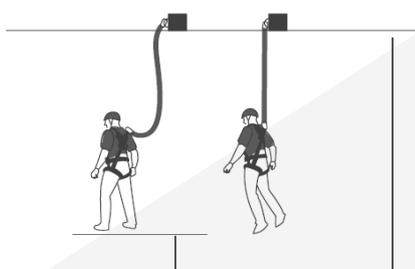
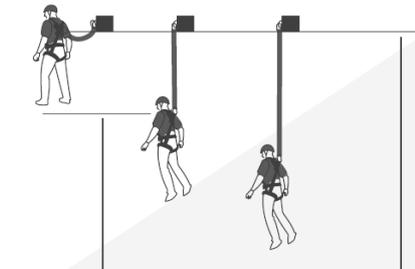
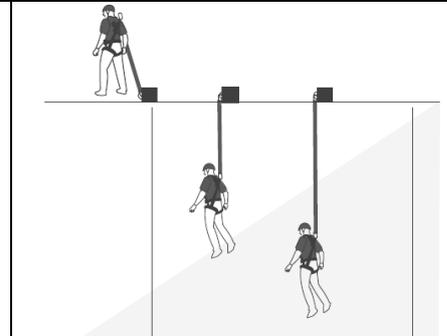
La **protection antichute** correspond à tous les dispositifs antichute et ses accessoires de connexion et de maintien (bloqueur, descendeur), d'ancrage, longes, enrouleurs, cordes, ligne de vie, cravates, harnais...**une formation est obligatoire** pour la sécurité des utilisateurs travaillant en hauteur.

- **ARRÊT DE CHUTE** : utilisé pour empêcher l'opérateur de tomber jusqu'au sol en cas de chute.
- **MAINTIEN AU TRAVAIL** : équipement maintenant l'opérateur à son poste, en lui laissant les mains libres.
- **RETENUE AU TRAVAIL** : équipement utilisé afin d'empêcher les utilisateurs d'atteindre un emplacement à partir duquel une chute est possible.
- **TRAVAIL EN SUSPENSION** : permet de travailler les 2 pieds dans le vide en ayant les mains libres.

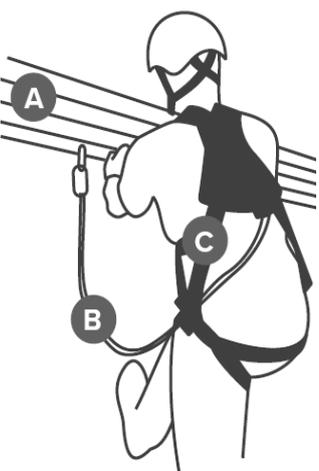
**NB :** Les dispositifs de maintien et de suspension ne sont pas conçus pour l'arrêt de chute.  
Un dispositif antichute doit être utilisé en complément.

Disponible sur [www.be-atex.com/epi-classe-3](http://www.be-atex.com/epi-classe-3) (consulté le 6 juin 2023)

## LES FACTEURS DE CHUTE

<b>CHUTE DE FACTEUR 0 :</b> LE POINT D'ANCRAGE EST AU DESSUS DE LA TÊTE	<b>CHUTE DE FACTEUR 1 :</b> POINT D'ANCRAGE AU NIVEAU DE L'ATTACHE DORSALE	<b>CHUTE DE FACTEUR 2 :</b> POINT D'ANCRAGE EN DESSOUS DE L'ATTACHE DU HARNAIS
		

## LES PRINCIPAUX COMPOSANTS D'UN SYSTÈME ANTICHUTE

TOUT SYSTÈME ANTICHUTE DOIT IMPÉRATIVEMENT ÊTRE COMPOSÉ DE :			
	 <p><b>A L'ANCRAGE</b> Point d'attache de la sécurité de l'utilisateur, il peut être permanent ou provisoire et varie selon le travail, le type d'installation et la structure d'ensemble.</p> <p style="text-align: center;"><i>Norme EN 795</i></p>	 <p><b>B LE DISPOSITIF DE CONNEXION</b> Il relie le harnais et le point d'ancrage. Il est composé d'une longe, d'un enrouleur automatique ou encore de systèmes antichute mobiles.</p> <p style="text-align: center;"><i>Normes EN 35x</i></p>	 <p><b>C LE HARNAIS</b> Deux types de dispositifs de préhension du corps, en fonction de la tâche à effectuer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les harnais antichute</li> <li>• Les harnais de suspension pour travaux sur corde.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Norme EN 361</i></p>
<b>Formation obligatoire</b> pour la sécurité des utilisateurs travaillant en hauteur			

## POUR BIEN CHOISIR SON HARNAIS

PLUSIEURS ASPECTS SONT À PRENDRE EN COMPTE :

### Les points d'accrochage antichute (norme EN361)



#### DORSAL

Point d'accrochage antichute, marqué de la lettre « A », présent sur tous les harnais conformes à la norme EN 361.



#### STERNAL

Point d'accrochage antichute conforme à la norme EN 361, marqué de la lettre « A », ou « A/2 ».



#### THORACIQUE

Point d'accrochage antichute conforme à la norme EN 361, marqué de la lettre « A », et point de maintien au poste de travail.

### Les points d'accrochage de maintien (ils ne peuvent pas servir de point d'ancrage pour arrêter une chute)



#### OMBILICAL

Point d'accrochage pour travaux suspendus EN 813. Dédié aux travaux sur corde pour tous les travaux en suspension. Permet de travailler les deux mains libres. Ne peut pas être utilisé comme point d'ancrage pour l'arrêt des chutes.



#### LATÉRAL

Point d'accrochage pour systèmes de maintien au poste de travail conformes à la norme EN 358. Ne peut pas être utilisé comme point d'ancrage pour l'arrêt des chutes.

**TABLEAU DES TAILLES**, comprenant le tour de taille et le tour de cuisse pour un **AJUSTEMENT PARFAIT**

	TAILLE 1	TAILLE 2	TAILLE 3
<b>TOUR DE TAILLE</b>	80 cm à 100 cm	100 cm à 120 cm	120 cm à 140 cm
<b>TOUR DE CUISSE</b>	Max. 75 cm	Max. 80 cm	Max. 85 cm

## MISE EN PLACE D'UN HARNAIS ANTICHUTE

1



Positionnez correctement les sangles en tenant le harnais par le dé dorsal.

2



Prenez les bretelles reliées au dé dorsal et mettez le harnais comme une veste, une bretelle après l'autre.

3



Commencez par fermer les boucles de la sangle thoracique et ajustez-la.

4



Positionnez vos sangles de cuissards : passez les angles l'une après l'autre entre vos jambes, sans les croiser.

5



Ajustez les sangles d'épaules en tirant sur les extrémités de la sangle.

6



Vérifiez le bon ajustement général du harnais. le dé dorsal doit être positionné entre les omoplates. Le harnais est maintenant prêt à être utilisé.

Disponible sur <https://ecom.descours-cabaud.net/prolians/univers-epi-categorie-3/> (consulté le 30 juin 2023)

## Annexe 13 - EPI - Cadre réglementaire à respecter

La réglementation de la sécurité au travail définit l'utilisation de nombreux équipements de protection individuelle en fonction des situations rencontrées.

### Les modalités d'utilisation

Nos panneaux et nos adhésifs ont pour objectif d'attirer l'attention et d'informer, de manière claire et lisible, sur les questions de sécurité.

Leur mode d'emploi est particulièrement simple. Ils peuvent être apposés sur les portes ou les murs d'un entrepôt, d'une salle de réunion, d'un atelier, d'un local sportif, d'une chambre d'hôtel, d'un restaurant, ou sur la partie lisse d'une machine pour informer d'une obligation de port de masque ou de lunettes.



### La norme ISO 7010

La réglementation officielle en matière de signalisation de sécurité sur le lieu de travail est définie par la norme ISO 7010, créée en 2003.

Elle spécifie les signaux d'information et de sécurité à utiliser dans les milieux professionnels. Elle impose également les formes et les codes couleurs à respecter afin de garantir l'uniformité de l'information et de favoriser sa compréhension par tous.



Disponible sur le site [www.abc.signalétique.fr](http://www.abc.signalétique.fr) (consulté le 9 novembre 2023)

### La date limite d'utilisation des EPI

La plupart des EPI disposent d'une **date limite d'utilisation dans le temps** (durée de vie définie par le fabricant). Dans ce cas, dès lors que la date de péremption est atteinte ou au cours de l'année N+1, le matériel sera mis au rebut.

D'autres causes peuvent entraîner une mise au rebut du matériel, par exemple **l'absence de numéro de série ou d'identification, l'absence de marquage CE**.

### Les contrôles

L'arrêté du 19/03/93 précise qu'il faut prendre des mesures nécessaires pour « éliminer » les EPI en temps utile. L'article R4323-100 précise que : « les vérifications périodiques sont réalisées par des personnes qualifiées, ... ».

### La destruction

Dans le cas de la **destruction d'un EPI**, l'objectif est de le rendre inutilisable afin d'éviter qu'il soit réutilisé par la suite sur un plan professionnel ou personnel.

Disponible sur le site [www.neuf81.net/](http://www.neuf81.net/) (consulté le 9 novembre 2023)

	
<b>OBJECTIF DE RECYCLAGE</b>	<b>VALORISATION DE LA MATIÈRE</b>
Les différentes matières qui constituent les équipements de protection individuelle sont séparées puis envoyées dans des filières de recyclage adaptées. Ils sont transformés en matières premières secondaires réutilisables.	Préservation des ressources, valorisation de la matière plutôt que l'incinération ce qui réduit les pollutions

Disponible sur [www.figomex.fr](http://www.figomex.fr) (Consulté le 9 novembre 2023)

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques		Session 2024
Management de l'activité technico-commerciale	24CCSTE5MT	Page 20 / 20