

SESSION 2014

**CAPLP
CONCOURS EXTERNE
ET CAFEP**

Section : ÉCONOMIE ET GESTION

Option : COMMERCE ET VENTE

ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Documents remis au candidat :

Le sujet comporte 21 pages dont celle-ci.

Ce cas étant inspiré d'une entreprise réelle, certains chiffres ont été modifiés pour des raisons de confidentialité.

Barème indicatif :

Partie 1

Dossier 1 : l'étude du marché italien de la transformation de la tomate	22 points
Dossier 2 : la prospection des producteurs italiens de fruits et l'approche client	43 points
Dossier 3 : la mise en place d'un système d'information mercatique	20 points

Partie 2

Question	30 points
----------	-----------

Forme : 5 points

TOTAL : 120 points

L'attention du candidat est attirée sur le fait qu'il sera tout particulièrement tenu compte de sa capacité à analyser, synthétiser des informations, ordonner son travail avec rigueur et logique et à communiquer efficacement à l'écrit.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : La présentation CEVA CONTAINER LOGISTICS	page 7
Annexe 2 : Le scénario de la chaîne logistique (supply chain)	page 8
Annexe 3 : La gamme de conteneurs CEVA	page 9
Annexe 4 : Le conteneur « Fruitflow »	page 10
Annexe 5 : CEVA FLEXOL – Poches pour produits liquides	page 11
Annexe 6 : Le secteur fruits et légumes frais et transformé	page 12
Annexe 7 : L'Italie veut défendre sa production face aux concentrés chinois	page 13
Annexe 8 : Que se passe-t-il dans l'industrie agro-alimentaire aujourd'hui ?	page 14
Annexe 9 : Transport de liquides : les concentrés de fruits et légumes	page 14
Annexe 10 : L'AMITOM	page 15
Annexe 11 : La tomate d'industrie en Italie	page 16
Annexe 12 : Le "green marketing" (mercatique verte) devient tendance	page 17
Annexe 13 : L'entretien avec Jean Vimont	page 18
Annexe 14 : Le détail de la campagne de prospection menée par publipostage électronique	page 19
Annexe 15 : Les données chiffrées relatives aux besoins de SOLANA	page 19
Annexe 16 : Le comparatif entre les fûts métalliques et les conteneurs CEVA	page 20
Annexe 17 : Le coût prévisionnel d'acquisition du client SOLANA	page 21
Annexe 18 : Le Pallecon, traçabilité et contrôle	page 21

CEVA Container Logistics



CEVA Container Logistics fait partie du groupe international CEVA Logistics, l'un des plus grands fournisseurs logistiques au monde avec un chiffre d'affaires de plusieurs milliards d'euros et un effectif de 50 000 personnes travaillant dans plus de 100 pays.

À l'origine, TNT (Thomas National Transport) est fondée en Australie en 1946. À la fin 2005, TNT vend ses activités de logistique à Apollo Management LP, un fonds de pension américain et en décembre 2006, la branche logistique de TNT est rebaptisée CEVA Logistics.

CEVA Container Logistics est une division de CEVA Logistics, spécialisée depuis 25 ans dans la location et la vente de conteneurs plastiques, produits et services associés. CEVA Container Logistics propose une solution globale « clef en main » pour le conditionnement et le transport de produits majoritairement liquides. Elle fournit les conteneurs, les poches et les accessoires pour le remplissage et la vidange. De plus, elle assure le transport, le nettoyage et la réparation des conteneurs.

CEVA Container Logistics emploie 140 salariés et totalise un chiffre d'affaires de 27,5 millions d'euros. Son siège social est situé à Bromwich en Angleterre, mais elle répartit son activité entre différentes filiales en Europe (Pays-Bas, Allemagne, Italie, France, Espagne). CEVA Container Logistics a été la première entreprise à développer le concept du « Bag in box » (la poche à usage unique).

CEVA Container Logistics est présente dans toute l'Europe auprès de clients opérant dans de nombreux secteurs : la cosmétique, la pharmacie (Procter & Gamble, Johnson et Johnson, L'Oréal...) et l'industrie alimentaire (Unilever, Coca Cola, Heinz, Senoble...). Le marché du conteneur plastique est dominé par quelques intervenants (TPS Rental Systems, Chep et Contraload). Parallèlement le marché traditionnel du transport par fûts métalliques est fortement concurrentiel (Hirschfeld emballages, FUTSI...)

Ces dernières années, l'industrie alimentaire a commencé à exiger l'utilisation de conteneurs plus hygiéniques, plus qualitatifs et au design convivial. CEVA Container Logistics s'est ainsi associée avec Schoeller Arca Systems, leader dans la fabrication de conteneurs et de systèmes d'emballages plastiques. Cette collaboration a permis en 2003 de créer le « Hallecon Ultra », un conteneur pliable en plastique, réutilisable, répondant aux nouvelles exigences de la clientèle. À l'heure actuelle même si CEVA a développé sa propre structure de fabrication de poches (CEVA Flexol), Schoeller Arca Systems reste le fournisseur privilégié de CEVA pour les conteneurs Hallecon.

Aujourd'hui CEVA Container Logistics propose une gamme complète et économique de conteneurs plastiques pliables avec poche à usage unique. Ces nouveaux conteneurs sont désormais présents majoritairement dans la flotte de location actuelle et remplacent peu à peu les anciens fûts en acier.

En 2010, le groupe a poursuivi son développement dans l'alimentaire et s'est lancé sur un nouveau marché « le Fruitflow » : *l'emballage des jus, pulpes et purées de fruits et de légumes* où les conteneurs en plastique sont en voie de devenir la norme en la matière.

Afin de se positionner sur ce marché, CEVA Conteneur Logistics a développé en 2010 un conteneur approprié « le Pallecon Fruitflow ».

Jean Vimont, responsable commercial pour l'Europe du Sud, s'est vu confier avec son équipe de 7 commerciaux, l'opportunité de développer ce nouveau marché.

Il s'agira en premier lieu de conquérir le marché italien, premier producteur européen de fruits et légumes et en particulier le marché de la tomate.

Vous êtes convié(e) à travailler dans la première partie de cette étude de situation d'entreprise sur les dossiers suivants :

- ✓ **l'étude du marché italien de la transformation de la tomate ;**
- ✓ **la prospection des producteurs italiens de tomates et l'approche client ;**
- ✓ **la mise en place d'un système d'information mercatique.**

PARTIE 1

Dossier 1

L'ÉTUDE DU MARCHÉ ITALIEN DE LA TRANSFORMATION DE LA TOMATE

(annexes 1 à 13)

Dans la perspective de développement de cette nouvelle activité en Italie, CEVA Container Logistics (CCL) s'interroge sur l'opportunité de ce choix stratégique.

- 1.1. Réalisez un diagnostic stratégique externe.**
- 1.2. Identifiez les facteurs clés de succès sur ce marché.**
- 1.3. Repérez les avantages concurrentiels de l'entreprise CEVA Container Logistics.**
- 1.4. Concluez quant à l'opportunité de pénétrer ce marché.**

Dossier 2

LA PROSPECTION DES PRODUCTEURS ITALIENS DE FRUITS ET L'APPROCHE CLIENT

(annexes 14 à 17)

Pour pénétrer le marché italien, Jean Vimont envisage de réaliser en plus des visites en face à face, une opération de communication/prospection. Pour créer un échange rapide et direct avec la clientèle potentielle, Jean Vimont souhaite mettre en place une campagne de publipostage électronique suivie d'une relance téléphonique.

- 2.1. Justifiez l'intérêt pour CCL d'une campagne de publipostage électronique.**
- 2.2. Proposez des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité de cette campagne et indiquez leur utilité.**
- 2.3. Déterminez la taille du fichier nécessaire pour atteindre l'objectif fixé et calculez le coût total de l'opération (publipostage électronique + relance téléphonique). Vous détaillerez vos calculs.**

Suite à l'opération de publipostage électronique, vous avez eu un premier contact avec SOLANA, producteur italien de concentré de tomates basé à Parme. Celui-ci a besoin d'une solution logistique pour approvisionner son client HEINZ situé à Vérone. Il est intéressé par le Pallecon Fruitflow et vous demande une offre de prix sachant qu'il a reçu une offre concurrente concernant des fûts en acier à usage unique, proposée par FUTSI à 152 € la tonne.

- 2.4. Chiffrez l'offre commerciale pour ce client potentiel. Concluez.**
- 2.5. Proposez une liste structurée d'arguments commerciaux à mettre en avant pour le convaincre.**
- 2.6. Calculez la valeur prévisionnelle sur trois ans de ce nouveau client et concluez quant à l'opportunité de traiter avec ce dernier.**

Dossier 3

LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME D'INFORMATION MERCATIQUE (SIM)

(annexe 18)

CEVA Container Logistics a développé un système de suivi et de gestion de conteneurs par code barres.

3.1. Mettez en évidence les avantages pour les clients de CEVA Container Logistics d'avoir recours à ce type de service.

L'arrivée sur ce nouveau marché nécessite la mise en place d'une démarche mercatique visant à recueillir de l'information et instaurer une veille commerciale indispensable à toute prise de décision. L'entreprise envisage de mettre en place un système d'information mercatique afin de favoriser l'échange d'informations.

3.2. Indiquez les enjeux et limites de la mise en place d'un SIM pour l'entreprise.

3.3. Détaillez les étapes du cahier des charges nécessaires à sa mise en place.

PARTIE 2

Dans le cadre de votre projet professionnel, vous savez que **la prospection** fait partie du référentiel de certification du baccalauréat professionnel « Vente ». Vous avez donc porté une attention particulière au deuxième dossier de la partie 1 de l'étude de cas portant sur la prospection et plus précisément sur la technique mise en œuvre par l'entreprise CEVA dans ce contexte.

En élargissant votre réflexion à l'ensemble des organisations, vous détaillerez les techniques de prospection que vous connaissez (autres que celle utilisée dans l'étude de cas par l'entreprise CEVA) en les décrivant précisément et en mettant en évidence leurs avantages et leurs limites au regard des pratiques professionnelles existantes.

Annexes

Annexe 1 : la présentation de CEVA CONTAINER LOGISTICS

La vision de CEVA est de se maintenir au rang de leader mondial en matière de location et de vente de conteneurs intermédiaires réutilisables (IBC¹) et de continuer à apporter des solutions de conditionnement efficaces à ses clients, tout en préservant l'environnement.

Un Service Unique

CEVA Container Logistics propose une gamme complète de conteneurs pour produits liquides, pâteux ou secs, ainsi que des conteneurs pour les pièces détachées. Les conteneurs sont destinés à la location occasionnelle ou à durée déterminée.

Ils peuvent être loués et livrés à travers toute l'Europe et CEVA s'engage à organiser leur reprise selon les besoins.

Un service de location

Pas d'achat, pas d'investissement de capitaux, une souplesse totale d'utilisation, pour faire face aux augmentations de productions saisonnières ou inattendues. Les frais de location peuvent être transférés d'un compte expéditeur à un compte receveur. Les frais de réparation correspondant à une usure normale sont compris dans le prix de location. Les conteneurs sont livrés lavés, filmés et prêts à l'emploi.

Un service à l'écoute des clients

CEVA a bâti une relation privilégiée avec ses clients grâce à 20 années d'expérience en étant toujours à l'écoute de leurs besoins pour garantir le meilleur service. Ses équipes se mobilisent sans cesse pour innover et améliorer les produits, afin de répondre aux besoins de ses clients.

De plus, sa force de vente peut également apporter une aide technique sur site et assister lors des premières installations : manipulations de conteneurs, mise en place de la poche, remplissage, vidange. Des fiches techniques sont à la disposition des clients pour les accessoires (raccords, contrôleur de température, kit de vidange...).

Les services support de CEVA

La gamme des services de support proposée par CEVA apporte une tranquillité complète en offrant une solution parfaite, efficace et rentable pour répondre aux besoins d'emballages en vrac.

Les services répondent au mieux aux besoins opérationnels :

- Location du conteneur vrac intermédiaire Pallecon FruitFlow de 1000 litres pour usage unique jusqu'à 12 mois.
- Vente de poches aseptiques pour liquides, de 1000 litres et de différents designs, fabriquées dans l'unité de fabrication de CEVA (à la pointe de la technologie et agréée FDA²).
- Livraison des conteneurs dans les locaux du client au début de chaque saison.
- Collecte mondiale des conteneurs vidés dans les locaux des clients.
- Retour direct des conteneurs dans les locaux des clients ou retour au dépôt de CEVA à des fins d'inspection, de nettoyage, de réparation et de stockage en attendant la livraison pour la saison suivante.
- Réparations requises suite à d'éventuels abus d'utilisation (*le coût des réparations issues d'une usure normale est compris dans le prix forfaitaire.*)

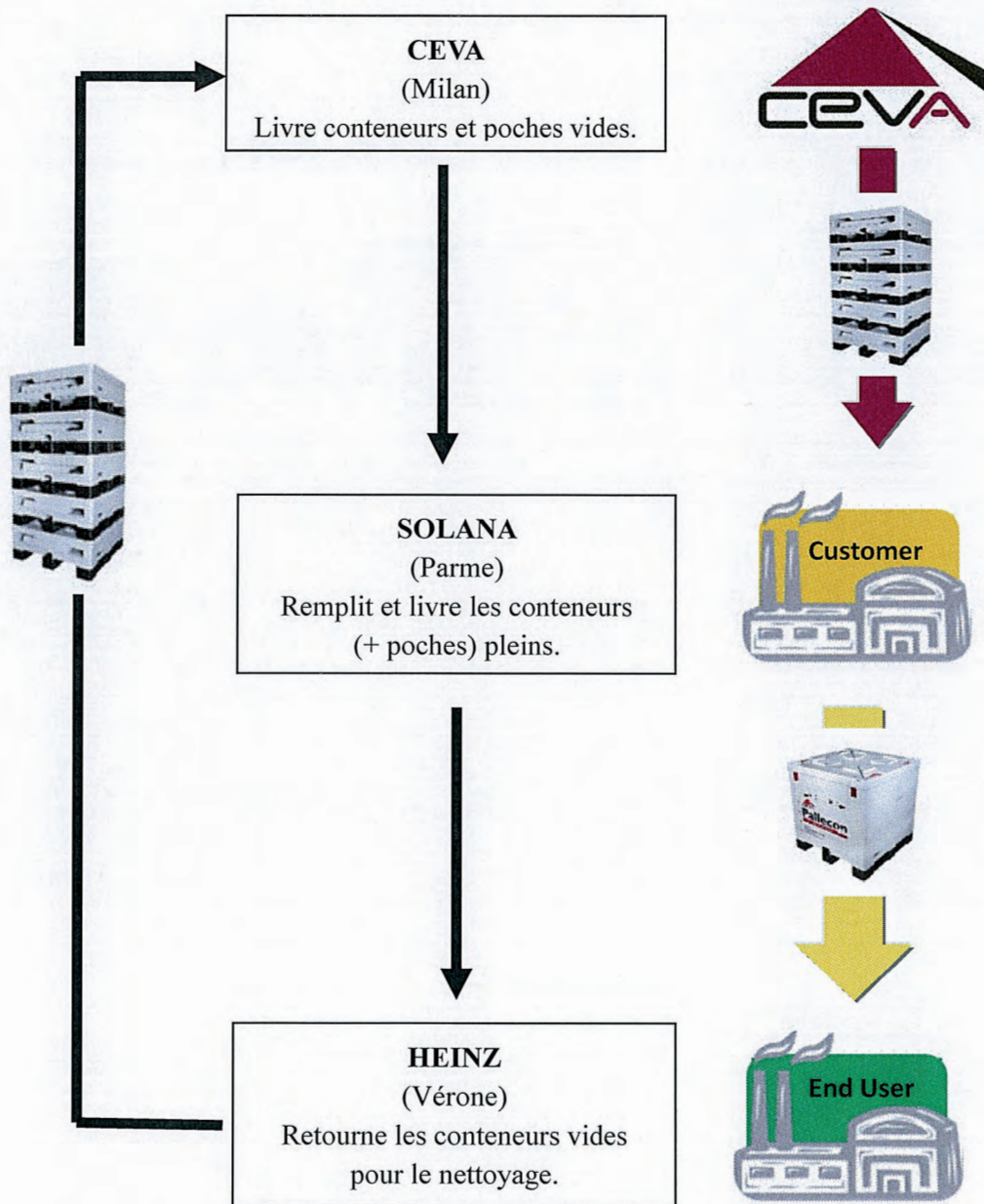
Pallecon FruitFlow propose une solution complète et un prix global.

Source : interne à l'entreprise

¹ Intermediate Bulk Conteneur (= Conteneur Intermédiaire Réutilisable)




² Food and Drug Administration. (= Organisme de certification permettant la commercialisation aux États Unis).

Annexe 2 : Le scénario illustré de la chaîne logistique (supply chain)



Source : interne à l'entreprise

Annexe 3 : La gamme de conteneurs CEVA

			
Pallecon Ultra 1 000 litres 250 litres	Pallecon Autoflow 1 000 litres 500 litres	Magnum Standard Tall	Hybox Standard Euro
CONTENEUR POUR PRODUITS LIQUIDES	CONTENEUR POUR PRODUITS LIQUIDES EN VRAC	CONTENEUR DE SÉCURITÉ	CONTENEUR DE SÉCURITÉ
<p>Conteneur solide et léger fabriqué à partir de matières thermoplastiques entièrement recyclables. Design conçu pour des manipulations faciles et sécurisées.</p> <p>Le Pallecon ultra a été testé plusieurs années avant que CEVA ne décide d'introduire ce conteneur dans sa flotte. Les tests ont été particulièrement concluants sur route comme en transport maritime pour les produits liquides dans l'industrie alimentaire, cosmétique et pharmaceutique.</p> <p>Ce conteneur est disponible en 2 formats, 1000 litres et 250 litres.</p> <p>Gerbables (superposables) en hauteur par 5 pliés sur 1 espace palette.</p> <p>Le Pallecon ultra 1000 L est gerbable par 4 remplis.</p> <p>Le Pallecon Ultra 250 L est gerbable par 3.</p>	<p>Conteneur IBC entièrement pliable, dont le système a été récompensé par un Award et équipé d'un système de vidange unique. Facile d'utilisation et avantageux financièrement.</p> <p>Utilisation optimale de l'espace de stockage, facilite le transport de produits liquides, ce conteneur est particulièrement recommandé dans le secteur alimentaire mais également pour les produits pharmaceutiques, cosmétiques, chimiques.</p> <p>Fabriqué sur des standards alimentaires, ces conteneurs sont faciles à nettoyer et à réparer.</p> <p>Son design permet de manipuler facilement les panneaux lors du nettoyage ou de remplacer un panneau si nécessaire, sans avoir à changer le conteneur dans sa totalité.</p>	<p>Conteneur en plastique complètement pliable, très solide, d'une grande sécurité, pour transporter tout type de produits.</p> <p>Disponible en 3 formats :</p> <p>Tall Magnum - Idéal dans l'industrie automobile, offrant une grande sécurité pour transporter des pièces fragiles.</p> <p>Standard Magnum - couramment utilisé à travers l'Europe pour les produits tels que les poudres, les épices, les céréales et les arômes.</p> <p>Euro Magnum - Ceva a la solution adaptée également pour les utilisateurs d'Euro Palettes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complètement pliable. • Facile à monter et à démonter. 	<p>Conteneur de sécurité entièrement en plastique, à un prix réduit. Disponible en taille Standard et en Euro Palette.</p> <p>Un conteneur simple à manipuler et robuste. Idéal pour les produits légers comme les moules en plastique, les emballages en carton ou autre matériaux plastiques légers.</p>

Source : interne à l'entreprise

Annexe 4 : le conteneur « Fruitflow »



Pallecon fruitflow



Le Pallecon Fruitflow - le flux optimisé de vos activités

CEVA Container Logistics présente **Pallecon fruitflow**, la solution idéale pour l'emballage en vrac des jus, pulpes, pâtes et purées de fruits et de tomates.

Les conteneurs vrac intermédiaires sont en voie de devenir rapidement la norme en matière d'emballage en vrac des produits à base de fruits et de tomates. Plus techniquement, ils représentent une alternative rentable par rapport aux fûts traditionnels et permettent le remplissage et la vidange efficace du produit. Outre ces avantages, ces conteneurs offrent également une capacité de stockage significativement plus importante lorsqu'ils sont gerbés (superposés), ce qui permet d'optimiser les moyens de transport de l'ordre de 25 %.

Pallecon fruitflow est le tout dernier produit de la gamme CEVA Pallecon de conteneurs réutilisables disponibles en location, et s'accompagne du nouveau programme de location à prix fixe «saisonnier». Pour un forfait unique, les transformateurs de fruits peuvent désormais louer leurs conteneurs pour la saison et les retourner jusqu'à 12 mois plus tard.

Le Pallecon fruitflow se démarque du fût !

- ✓ **Réduction des coûts d'emballage** par rapport à la plupart des fûts à usage unique.
- ✓ **Souplesse de volume** : vous louez en fonction de vos besoins exacts pour la saison.
- ✓ **Économies d'exploitation**
 - Livraison des conteneurs nettoyés, emballés et prêt-à-remplir.
 - Facilité des préparatifs de remplissage et de vidange.
 - Convivialité de la manipulation et du stockage des conteneurs vides.
 - Réduction des mouvements de chariots élévateurs jusqu'à 25 %.
 - Gain du temps de charge et de décharge des camions.
 - Aucun besoin de cerclage ni d'emballage sous film extensible ou rétractable des palettes.
 - Possibilité de stockage à l'extérieur quel que soit le climat.
- ✓ **Capacité optimisée de stockage**
 - Jusqu'à 25 % de produit supplémentaire par palette.
 - Jusqu'à 100 % de produit supplémentaire pour un gerbage (une superposition) en vrac.
- ✓ **Meilleure utilisation des moyens de transport**
 - Jusqu'à 25 % de produit supplémentaire pour chaque espace palette.
- ✓ **Potentiel de réduction des pertes de produit**
- ✓ **Réduction des risques de contamination du produit**
- ✓ **Avantages opérationnels tant pour le client que pour le réceptionnaire**
- ✓ **Réduction des coûts d'enlèvement des déchets**
- ✓ **Vainqueur écologique**
 - Réutilisation des palettes grâce aux poches de conditionnement.

Source : interne à l'entreprise