

EPREUVE E7-1

BTSA Technico-commercial

CHAMP PROFESSIONNEL : PFFB

Durée de préparation : 1h25

Durée de passage : 30 minutes

Coefficient : 6

Session : Juin 2015

LAZARO

SITUATION

Vous avez été embauché(e) en qualité de technico-commercial(e) par la Sarl Lazaro, constructeur de maisons à ossature bois. Vous serez en charge de l'animation du stand de l'entreprise Lazaro au salon de l'habitat de Strasbourg (67).

TRAVAIL A FAIRE

Vous avez rendez-vous dans une heure avec le directeur commercial de l'entreprise Lazaro. Présentez en 5 à 10 minutes :

- l'argumentaire technique et commercial que vous exposerez aux visiteurs de votre stand au salon de l'habitat de Strasbourg,
- votre projet de publipostage adressé à une cible que vous devez définir. Ce courrier sera envoyé à la mi-mars 2015 pour les inciter à venir sur votre stand.

Liste des sources :

- Site internet de la société Lazaro,
- Documents techniques internes à l'entreprise,
- Site internet de l'organisateur du salon de l'habitat de Strasbourg.

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

La SARL LAZARO, société à responsabilité limitée est en activité depuis 27 ans. Elle est implantée à Bisefeuille (03570). Elle est spécialisée dans le secteur d'activité de la fabrication de charpentes et de maisons ossature bois. Son effectif est compris entre 20 et 49 salariés. Les principales forces de l'entreprise sont la réactivité et la souplesse de conception. Lazaro s'attache à promouvoir les essences de bois locales et françaises (Douglas, Pin, Epicéa, Mélèze, Hêtre, Pin). Sur l'année 2012, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 2 187 600 €. La surface d'habitation réalisée à l'année est d'environ 1200 m².

Elle réalise la conception en partenariat avec un bureau d'architectes et un bureau d'études, le montage des murs en atelier, l'assemblage des éléments préconçus sur le chantier, la pose des menuiseries extérieures et intérieures et la couverture (toiture).

L'entreprise sous-traite les travaux qu'elle ne peut réaliser en interne : gros œuvre, maçonnerie, carrelage, plomberie, peinture, usinage des menuiseries intérieures et extérieures... et assume la responsabilité de l'ensemble de l'ouvrage. Elle est maître d'œuvre et accompagne le client dans la réalisation de son projet.

L'entreprise fournit des habitations « clef en main » selon le souhait du client. Lazaro cible la maison individuelle sur mesure et elle réalise également des extensions d'habitations existantes.

L'entreprise est certifiée RGE et Qualibat (voir ci-dessous).

LES CERTIFICATIONS DE L'ENTREPRISE

Le label "Reconnu Garant de l'Environnement" (**RGE**) est signe de grande qualité et est désormais indispensable. En effet, les professionnels bénéficiant d'une qualification RGE remplissent les critères d'éligibilité de l'éco-conditionnalité annoncée par le gouvernement. Les primes énergies (**CEE** = certificat d'économie d'énergie) sont déjà conditionnées, depuis l'année 2013, à des certifications pour certains produits. Depuis le 1er juillet 2014, les particuliers souhaitant bénéficier de l'**Eco-PTZ** (éco-prêt à taux zéro) doivent faire réaliser leurs travaux par une entreprise certifiée RGE.

QUALIBAT est un organisme de qualification et de certification des entreprises du Bâtiment. Il a pour mission d'apporter aux clients et maîtres d'ouvrages des éléments d'appréciation sur les compétences professionnelles et les capacités des entreprises exerçant une activité dans le domaine de la construction.

LA CONSTRUCTION OSSATURE BOIS

La technique de construction en ossature bois :

La **structure** est assemblage de poteaux et les traverses maintenues par un contreventement en OSB ou contreplaqué. Les planchers sont réalisés de manière traditionnelle. Le tout repose sur une dalle en béton. Cette structure creuse permet d'accueillir un isolant sans avoir épaissir le mur.

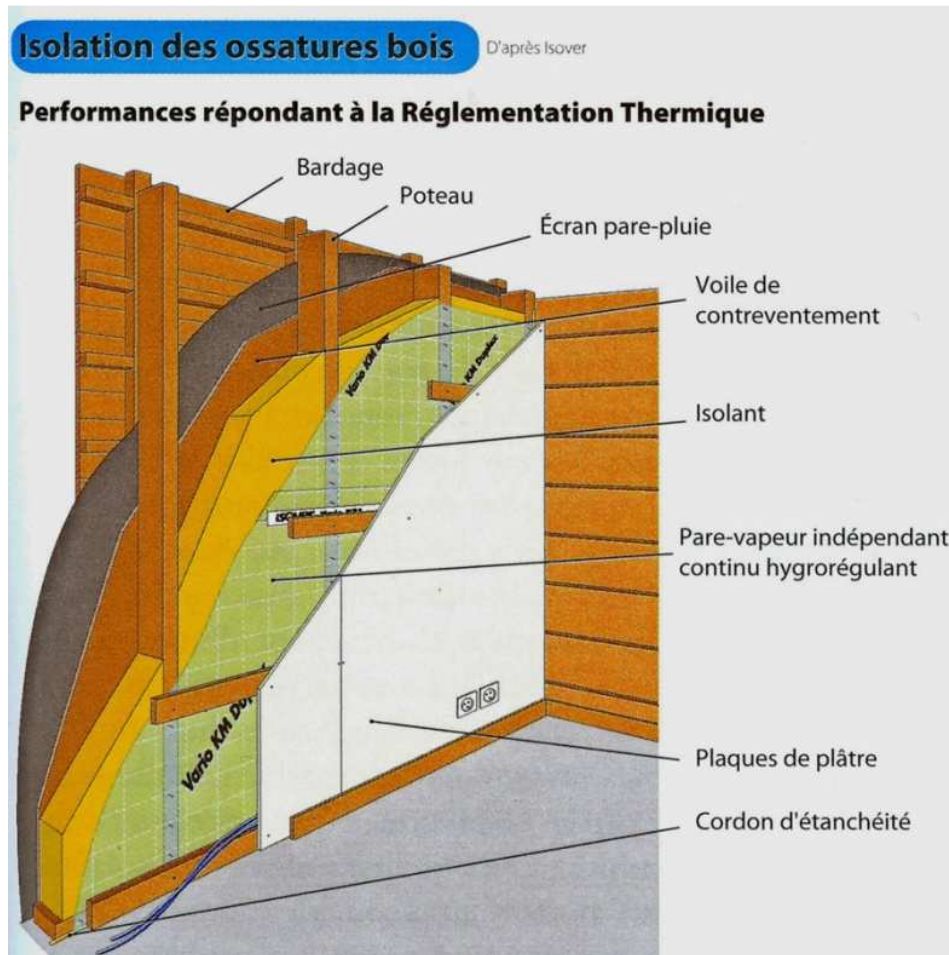


Les murs sont pré-montés en atelier (pas d'interruption pour intempéries, travail été-hiver) puis assembler comme un kit sur le chantier. Cet assemblage avec la pose de la toiture (habituellement de la fermette industrielle) sur chantier dure environ une semaine (mise hors d'eau, hors d'air).

La structure étant plus légère qu'une structure traditionnelle, les fondations peuvent être plus légères, ce qui est un avantage sur terrain instable ou pentu. Cette légèreté permet également d'assurer facilement des portées et des porte-à-faux plus importants que dans le bâti traditionnel.

Les ouvertures peuvent être plus grandes (baies vitrées), la conception plus audacieuse. **Le design** peut être varié et adapté au lieu et aux goûts du client. Le bois permet des audaces difficiles à réaliser avec du bâti traditionnel (ouvertures, formes).

La **prévention** de la condensation et de l'entrée d'**eau** de pluie dans les murs :



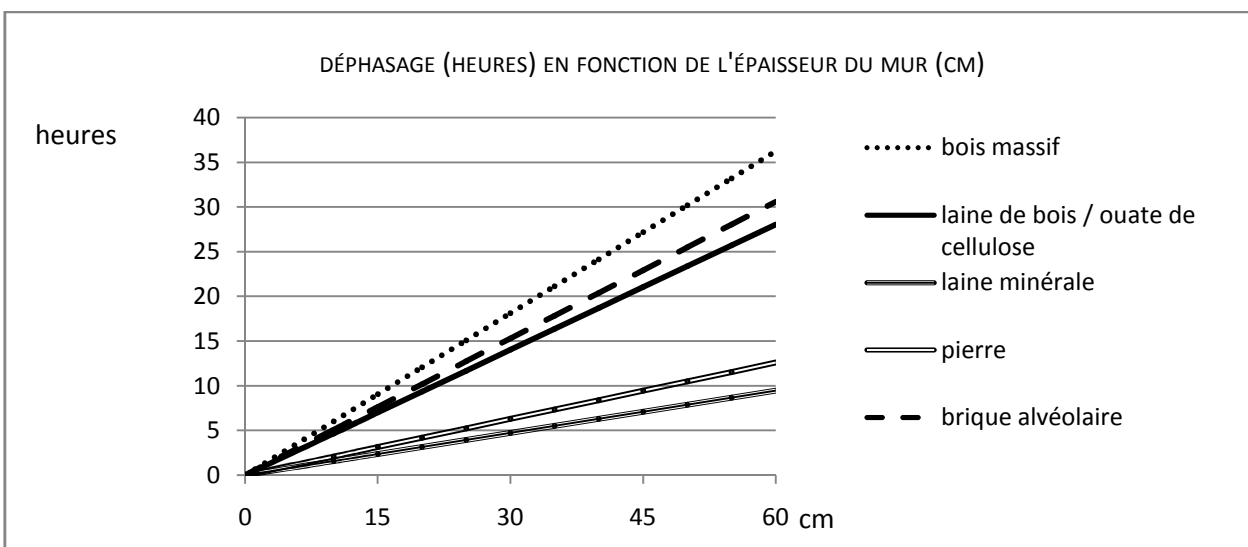
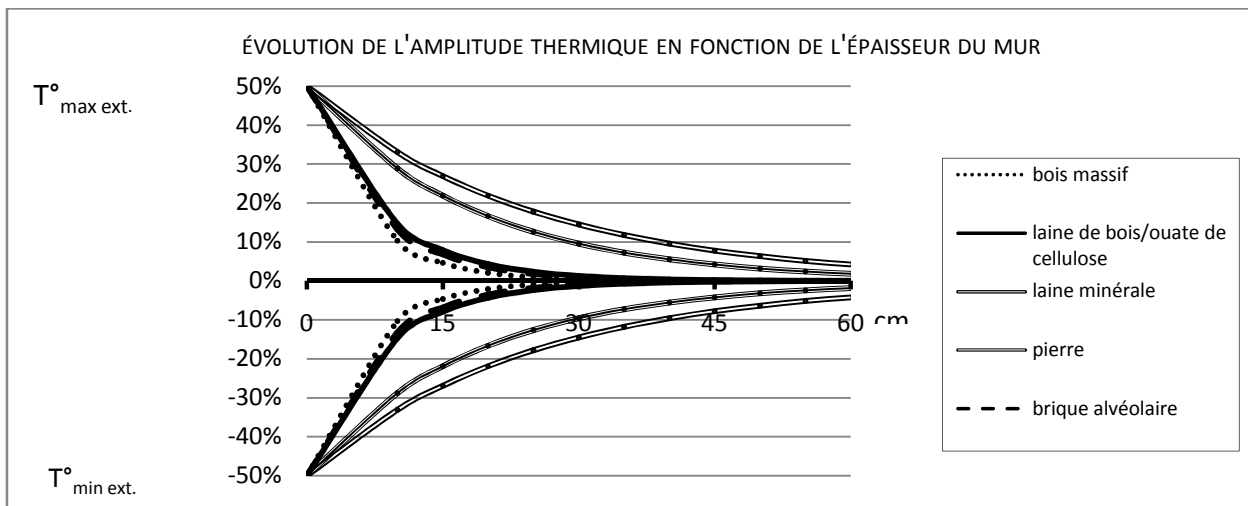
Le choix d'un **parement** extérieur satisfaisant le client et l'urbanisme (bardage peint, huilé, naturel, fibrociment crépi, peint, etc).



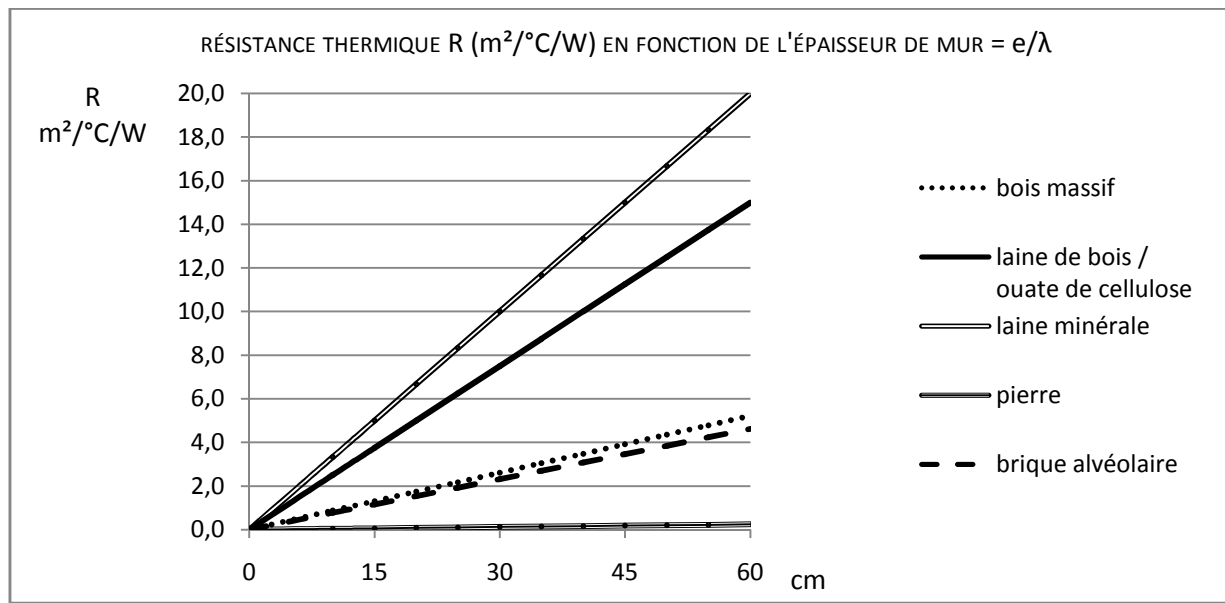
Trois exemples de parements extérieurs

Le choix des matériaux de construction

Confort d'été

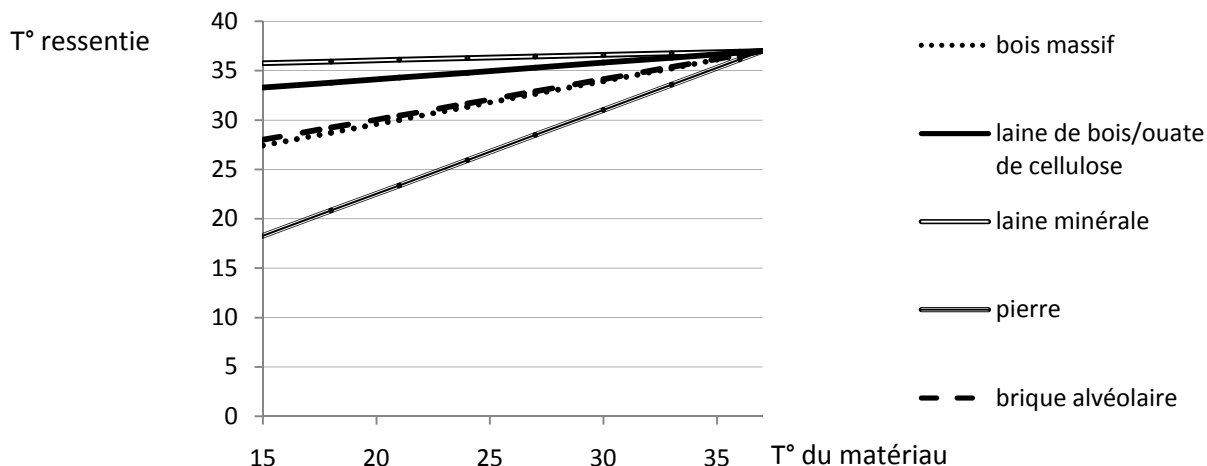


Confort d'hiver



Confort d'été et d'hiver

TEMPÉRATURE DE CONTACT RESENTIE PAR LE CORPS HUMAIN (càd tempéture de l'eau qui au contact génèrerait une déperdition calorifique équivalente = t° eau piscine) EN FONCTION DE LA TEMPÉRATURE DU MATÉRIAU



Energie grise de différents matériaux :

Laine de verre: 250 kWh/m³

Laine de roche: 150 kWh/m³

Laine de bois: 1400 kWh/m³

Ouate de cellulose (issue du recyclage papier): 50 kWh/m³

Bloc de terre cuite: 450 kWh/m³

Bois de charpente: 180 kWh/m³

Bois massif séché, raboté, mis en œuvre: 450 à 650 kWh/m³

Ciment: 1700 kWh/m³

Béton plein non armé: 1850 kWh/m³

Ferraille pour béton: 9000 kWh/tonne

Puits de carbone : 1m³ de bois = 1 tonne de CO₂

Coûts au m3 de différents matériaux de construction :

matériau	Indication de prix à l'achat (hT)
Bois	210 €/m ³
Brique alvéolaire	185 €/m ³
pierre	250 €/m ³
Béton (camion toupie)	140€/m ³
Laine de bois (panneaux)	150 €/m ³
Ouate de cellulose (vrac)	38 €/m ³
Laine de verre (rouleaux)	27 €/m ³
Laine de roche (rouleaux)	50 €/m ³

ATTENTION : certains matériaux sont plus rapides et/ou plus faciles à mettre en œuvre, ce qui fait varier le prix final de la construction.

PRESENTATION DU SALON DE L'HABITAT DE STRASBOURG

Dates : du 4 au 7 avril 2015

Public : plus de 17 000 visiteurs arpentent chaque année ce salon de la construction bois. Ces visiteurs viennent essentiellement de 2 départements : le Haut-Rhin (67) (Strasbourg), le Bas-Rhin (68) (Colmar, Mulhouse), mais aussi d'Allemagne et de Suisse (Bâle, Fribourg).

Ces personnes ont pour la plupart un projet de construction de maison et ont entre 35 et 60 ans (moyenne d'âge 40 ans). Toutes les catégories socioprofessionnelles sont représentées.

Le profil type de l'acheteur de maison bois est de CSP+ (artisan, commerçant, chef d'entreprise, profession libérale, cadre fonction publique et d'entreprise) avec une moyenne d'âge plus élevée que celle du visiteur moyen. Il s'agit de couples mariés avec deux enfants.

Situé dans une cuvette entre deux massifs montagneux (les Vosges et la Forêt-Noire) la région autour de Strasbourg est peu exposée aux vents, ce qui permet ainsi aux températures de fortement augmenter durant la journée en été. Les étés sont chauds, voire étouffants (les températures pouvant atteindre les 35°C). L'amplitude thermique est importante entre ces 2 saisons et atteint 20°C. L'hiver est assez rigoureux et la température des deux mois les plus froids oscille autour de -1°C.



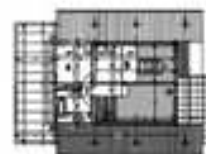
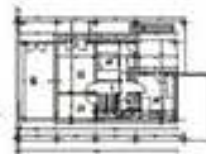
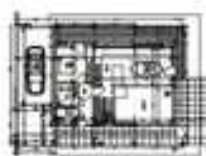
Un exemple de réalisation récente de la Sarl LAZARO



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- Localisation : Le Hohwald (67)
- Année de livraison : 2014
- Surface habitable : 167 m²
- Coût global de construction : 340 000 € H.T.
- Coût des lots bois : 120 000 € H.T.
- Volume de bois consommé : 28 m³
- Consommation en énergie primaire : 84 kWh/m²/an
- Label : PEFC

PLANS / DÉTAILS



ASPECTS TECHNIQUES

- Structure : Panneaux bois massif / Ossature bois / Poutre poutre - Plancher mixte bois-acier / Poutre en I - Charpente traditionnelle / Charpente lamellé-collé / Caisson de toiture (Epicéa)
- Vêtire extérieure : Lame bois massif sans finition (Mélèze) - Enduit - Zinc
- Menuiserie : Menuiserie bois (Douglas) - Escalier bois / Mezzanine Bois / Porte bois (Hêtre)
- Aménagement extérieur : Platelage / Terrasse bois / Aménagement paysager (Pin)
- Aménagement intérieur : Panneaux 3-plis en revêtement de murs et plafonds (Epicéa)
- Isolation : Intérieure Ouate de cellulose (16 cm) ; Extérieure Fibre de bois (6 cm)
- Installations techniques : Chauffage électrique - Poêle à bûches - VMC simple flux hygroréglable



COMMENTAIRES

CHALET AU HOHWALD

Situation en corniche, optimisation de l'implantation altimétrique en fonction du voisinage, du paysage et de la course solaire. Volonté du maître d'ouvrage d'une architecture type chalet. Construction bioclimatique associant inertie et gros œuvre au nord, à l'ossature bois au sud.

Le design du mobilier de salle de bain, de vestiaire et bibliothèque utilise aussi le panneau massif 3-plis, à l'instar des revêtements intérieurs des murs et sous-toitures.

LAZARO

SITUATION

Vous avez été embauché(e) en qualité de technico-commercial(e) par la Sarl Lazaro, constructeur de maisons à ossature bois. Vous serez en charge de l'animation du stand de l'entreprise Lazaro au salon de l'habitat de Strasbourg (67).

TRAVAIL A FAIRE

Vous avez rendez-vous dans une heure avec le directeur commercial de l'entreprise Lazaro. Présentez en 5 à 10 minutes :

- l'argumentaire technique et commercial que vous exposerez aux visiteurs de votre stand au salon de l'habitat de Strasbourg,
- votre projet de publipostage adressé à une cible que vous devez définir. Ce courrier sera envoyé à la mi-mars 2015 pour les inciter à venir sur votre stand.

LES ATTENDUS ESSENTIELS DU JURY

(Non distribué au candidat)

Le candidat doit :

1. Définir le prospect, ses attentes, ses besoins, ses motivations dans un argumentaire technique et commercial structuré, par exemple sous la forme SONCAS :
 - grandes amplitudes thermiques et pics de chaleur dans la région → choix d'un isolant réduisant l'amplitude thermique ou à déphasage 12 ou 24h... ouate de cellulose au niveau prix est la plus compétitive.
 - Climat hivernal assez rigoureux, bonne résistance thermique... ouate de cellulose
 - Rapidité de construction
 - Lazaro sarl = maître d'ouvrage
 - La construction bois est plutôt récente en France (≠ tradition = pierre, béton, parpaing)
 - Design qui permet de se distinguer des autres (personnalisation du projet)
 - Architecte, bureau d'études, RT2012
 - Qualibat, RGE,
 - un seul interlocuteur en cas de problème (Lazaro)
 - 27 ans d'expérience
 - Eligibilité aux déductions fiscales et autres
 - Design innovant moins cher que dans le traditionnel pour un même effet
 - Puits de carbone
 - Energie grise (notamment ouate de cellulose)
2. Définir la cible et la maquette du publipostage (courrier personnalisé, respectant les règles de base du publipostage).