



# RECHÈRE MONSIEUR CRAVATE

60

Avec la participation de :

Bahadir Younes	Lekeu Raphael
Beguini Eliot	Lelotte Maxime
Bihain Louis	Malherbe Marie
Coudyzer Alisson	Ozckan Burak
Dedave Thomas	Roi Baptiste
Dikici Mohammed	Rulot Julien
Dinca Emmanuel	Steck Alexandre
Dumez Maxime	Vandenbroek Guillaume
Dupuis Jason	Versteeg Laurent
Giaponne Alexandre	Wege Nicolas



Un projet porté et coordonné par

**Charlotte Cathenis**  
Enseignante,  
HELMo Saint-Laurent.  
[c.cathenis@helmo.be](mailto:c.cathenis@helmo.be)

*Le métier de technico-commercial recouvre une double compétence : un savoir-faire commercial d'une part et la maîtrise de compétences techniques d'autre part. Intermédiaire entre les attentes du marché et les contraintes de la production, son rôle est crucial au sein d'une entreprise.*

*C'est pour répondre à ce besoin que le bachelier en « Techniques et Services : option technico-commercial » est né. A l'heure actuelle, une seule Haute Ecole propose cette formation. Il n'est donc pas toujours aisé, pour le grand public, pour les futurs étudiants et, parfois même, pour les employeurs potentiels, de cerner les spécificités de ce métier et de cette formation.*

*Comment asseoir l'identité professionnelle du technico-commercial ? Quelles représentations associer à ce métier ? C'est à ces questions qu'ont voulu répondre les étudiants de dernière année de la formation. Le prof a son tableau noir, l'infirmière a sa blouse blanche, le juriste a son code, le comptable sa calculette ... le technico-commercial, lui, il a sa cravate.*

*Partons donc à la recherche de Monsieur Cravate dans un dossier entièrement réalisé par les étudiants dans le cadre de leur cours de communication.*

*La formation de technico-commercial s'efforce de confronter rapidement l'étudiant au monde professionnel. C'est ainsi que celui-ci développe au mieux son savoir-être et son savoir-faire commercial ainsi que ses connaissances des différents secteurs industriels. La formation s'axe essentiellement sur le travail pratique, la réalisation de projets individuels ou en groupe afin de mettre en application les aspects théoriques. L'insertion professionnelle rapide des technico-commerciaux formés selon ce schéma démontre, depuis plusieurs années déjà, le bien-fondé de ce choix.*

*La réalisation de ce dossier est une illustration de cette démarche professionnalisante. Ce sont les étudiants de BLOC 3 qui ont imaginé, rédigé et conçu ce dossier afin d'appréhender les techniques de communication et de rédaction d'un magazine. Dans leur futur métier, ils seront certainement amenés à rédiger l'un ou l'autre publi-reportage, article, compte-rendu et/ou reportage pour mettre en avant leurs produits et leurs activités. C'était l'occasion unique de les plonger dans un cas concret.*

61

# LIGNE DU TEMPS

de la formation de technico-commercial

## PREMIÈRE ANNÉE

- 1, Rentrée : accueil et journée Team Building pour l'ensemble des étudiants des trois bloc.
- 2, Lancement du projet YEP et recherche de l'idée à développer.
- 3, Cours de bases scientifiques
- 4, Découverte du secteur de la construction et de l'informatique par des visites et des ateliers pratiques.
- 5, Initiation aux cours commerciaux
- 6, Découverte du marché concernant leur produit de projet YEP.
- 7, Développement d'un prototype de leur produit de projet YEP.
- 8, Approche du savoir-être d'un technico-commercial
- 9, Interview d'un technico-commercial
- 10, Présentation finale du produit, de l'étude de marché, de la stratégie de communication du projet YEP.

## DEUXIÈME ANNÉE

- 1, Choix d'une option : Matériaux et Construction ou Informatique et Multimédias.
- 2, Choix du projet et de l'entreprise avec laquelle les étudiants vont travailler dans le cadre du projet PRO.
- 3, Analyse micro et macro environnement du projet PRO.
- 4, Approfondissement des connaissances techniques.
- 5, Visites de chantier et d'entreprises
- 6, Développement des compétences en techniques de vente et du savoir-être d'un technico-commercial.
- 7, Développement d'une stratégie commerciale et de communication pour leur projet YEP.
- 8, Accompagnement d'un technico-commercial professionnel durant une journée.
- 9, Organisation d'un salon présentant les différents produits et services des projets PRO.
- 10, Présentation finale du travail effectué dans le cadre du projet PRO.

## TROISIÈME ANNÉE

- 1, Recherche d'un stage et d'une problématique de T.F.E.
- 2, Recherche d'un stage linguistique à l'étranger.
- 3, Cours pratiques d'application des compétences acquises lors des années précédentes
- 4, Prospection pour une entreprise.
- 5, Participation à de nombreuses conférences et séminaires et visites de salons
- 6, Approfondissements de compétences techniques spécifiques à l'option choisie.
- 7, Stage linguistique (4 semaines - février)
- 8, Stage en entreprise (11 semaines - mars à mai)
- 9, Dépôt du T.F.E.
- 10, Défense du T.F.E.



## DES PROJETS, DES COURS GÉNÉRAUX, DES STAGES...

1

### Première année : le projet YEP

Le projet YEP (Young Enterprise Project) a pour but est de créer une société fictive qui lance un produit ou d'un service innovant. Les étudiants évaluent la faisabilité technique et réalisent une étude de marché. Le projet se conclut par un plan financier.

2

### Deuxième année : Projet PRO

Les étudiants travaillent en collaboration avec une société qu'ils ont eux même démarchée. Ils travaillent sur l'aspect technique et l'aspect commercial d'un produit ou d'un service afin de développer une stratégie commerciale ou communicationnelle.

3

### Troisième année : le stage en entreprise

Ce stage s'effectue sur une durée allant de 11 à 15 semaines dans une entreprise démarchée par l'étudiant. Durant cette période, le futur technico-commercial devra répondre à une problématique de l'entreprise en analysant un marché, créant une stratégie de communication ou encore en démarchant des prospects.



DOSSIER CRAVATE

### Les cours commerciaux

Les cours commerciaux sont utiles à l'élaboration et à la finalisation des différents projets, que ce soit le projet YEP, le projet professionnalisant ou encore le stage de fin d'études. En effet, chaque cours enseigne une spécificité qui sera mise en pratique durant les projets. Le cours de comptabilité permet aux étudiants d'élaborer un plan financier complet tandis que le cours de droit commercial est indispensable pour définir les différents aspects juridiques tels que les brevets et les normes. Le cours de techniques de vente, quant à lui, enseigne aux étudiants comment vendre. Les cours d'étude de marché, économie ou encore pratique des affaires permettent de réaliser une analyse de marché et des concurrents, et de trouver les moyens de promotions adéquats pour atteindre la cible visée. Parallèlement, le cours de psychologie et écoute du client est primordial pour apprendre à se mettre à la place du client et apprendre à analyser leurs réponses.

### Les cours techniques

La force des études de technico-commercial réside principalement dans la partie technique. En effet, un technico-commercial se démarquera des autres grâce à une meilleure connaissance technique des produits. C'est pourquoi, comparés à d'autres études de type commercial, les cours à caractère technique (informatique ou construction) sont essentiels aux étudiants afin de comprendre la technique parfois complexe de leur produit ou service. Les étudiants travaillant sur des projets informatiques sont, par exemple, aidés par des cours de solutions

mobiles, matériel informatique ou encore télécommunications dans lesquels ils apprennent le codage. De l'autre côté, les étudiants travaillant sur des projets dans le domaine de la construction possèdent déjà de bonnes connaissances dans ce domaine grâce à des cours tels que thermodynamique, acoustique, gros-œuvre, matériaux synthétiques/naturels, structure du bâtiment, etc. Autre particularité : certains cours regroupent ces deux aspects techniques. Pensons par exemple au cours de technique graphique qui permet de dessiner les plans d'un bâtiment sur ordinateur ou encore le cours de domotique qui enseigne aux étudiants l'intégration des objets intelligents dans un bâtiment. Avec ce bagage technique, les étudiants sont alors prêts à concrétiser leurs projets.

### Le stage linguistique, une expérience unique

Le stage linguistique, à réaliser en année diplômante, permet de s'intégrer dans une entreprise anglophone ou néerlandophone. Cette immersion est un excellent moyen de consolider ses acquis tout en observant et en étant acteur d'un nouveau mode de vie. Cette stimulation permet une progression rapide et donne confiance dans la pratique de la langue étrangère. Ce stage s'effectue sur une durée de 4 semaines. De plus, c'est une excellente opportunité d'étoffer son CV.



STAG  
EN-  
ENTR  
PRIS  
TAGE  
NENT  
PRISE  
TAGE  
NENT  
PRISE  
TAGEE  
NENTR  
PRISE  
TAGEE-  
NENTR  
PRISE-  
TAGEE-  
NENTR  
PRISE  
STAGEE-  
NENTRP  
STAGEE-  
NENTRE  
TAGEENE  
PRISESTA  
NENTRE  
PRISE  
TAGE

# PRO

## INTERVIEWS

réalisées par les étudiants

## Nicolas Di Stefano

Ancien élève technico-commercial diplômé en 2012.

Que pensez-vous de vos études ?

C'est une section qui n'est pas surpeuplée et cela est intéressant car la relation avec les professeurs devient alors plus importante. Il nous accorde davantage de temps, d'investissement et nous en gardons un très bon souvenir. L'un des points forts de la formation est aussi que les professeurs ne sont pas de simples enseignants. En effet, ceux-ci sont issus du monde commercial professionnel et vont donc pouvoir nous former de cette même façon grâce à leurs diverses expériences.

Pensez-vous que ces études forment un bon technico-commercial ?

Oui, car les études sont claires et précises. Au fur et à mesure des années, on nous demande des projets de plus en plus professionnels et concrets. Cela nous offre une très bonne approche du métier.

Votre formation vous sert-elle quotidiennement dans votre métier et est-elle adaptée aux innovations du marché ?

La formation est présente dans mon quotidien, lors de chaque rendez-vous ; je fais par exemple appel aux techniques d'entretien et de vente acquises lors des cours. Concernant les cours techniques, cela dépendra du secteur dans lequel on exerce son métier, certains seront plus utiles que d'autres. Du côté innovations, je trouve que nous sommes adaptés au temps actuel du marché et des habitudes et besoins du client. Mais pouvoir suivre toutes les innovations du marché est impossible, ça bouge trop vite.

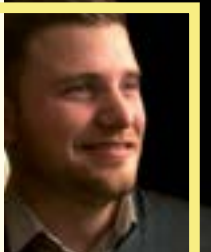
Quel est votre plus beau souvenir en tant qu'étudiant en technico-commercial ?

Mon voyage linguistique à Malte. C'était une expérience humaine où pour la première fois, j'étais complètement livré à moi-même. C'est une aventure très importante dans notre cursus mais aussi sur le CV. De plus, y aller avec des membres de ma classe m'a permis de rendre ce voyage plus fun et de créer des liens plus solides qui sont d'ailleurs toujours d'actualité.

Citez-moi deux adjectifs qui représenteraient la formation ?

Polyvalent : Les cours nous permettent de toucher à tout. Je prends l'exemple de l'orientation « construction » : nous voyons toutes les parties de la maison et tous les métiers sont exploités. Cela est intéressant car on ne sait jamais dans quel secteur on travaillera plus tard. La polyvalence est également intéressante car elle définit également ce qu'est un technico-commercial. En général, les technico-commerciaux changent relativement souvent d'entreprise au cours de leur vie professionnelle.

Intéressant : On s'intéresse à des choses ayant l'air futile alors que le fond, la méthodologie, nous concerne tout à fait. Je pense à la pratique des différents corps de métier à Constriform (formation professionnelle) où on nous apprend à vivre comme un professionnel de la toiture ou de la maçonnerie. Finalement cela devient intéressant car cela nous permet de comprendre le métier et les besoins de notre future clientèle grâce à cette pratique.



Interview de **Jean Michel Wenric**, Partenaire chez Archetype-Consulting depuis 2002.

M. Wenric est CEO de la partie francophone de l'entreprise Archetype, cabinet de recrutement et de formation dans le domaine du management, de la vente et du marketing. Accompagné de son équipe, il évalue, forme et recrute des personnes afin d'améliorer le capital humain d'Archetype dans le domaine de la vente et du marketing.

Que signifie pour vous le métier de technico-commercial ?

Une définition concrète n'existe pas parce que d'abord chacun peut se considérer comme étant technique tout comme chacun peut se considérer comme étant commercial. On va peut-être commencer par poser la question dans le sens inverse : « Qu'est ce que c'est qu'un commercial ? ». Tout le monde peut acheter et vendre mais cela ne suffit pas pour se considérer comme représentant commercial. Je ne suis pas persuadé après toute l'expérience que j'ai que le fait de vendre fait de nous des commerciaux. Chacun peut vendre sa maison ou encore ses services en intelligence, mais cela ne fait pas automatiquement de la personne un agent immobilier ou un consultant. Il y a donc un équilibre à avoir entre la compétence commerciale et la compétence technique. Un équilibre qui se remarque au niveau de la vision de ces deux aspects. Cela alterne donc d'une part une forme de curiosité et d'autre part un savoir-faire spécifique à un secteur d'activité.



Quelles seraient les qualités personnelles requises pour exercer ce métier ?

Les qualités désignent les choses que l'homme a et les compétences sont les choses que l'on peut acquérir. Il est important de faire la distinction entre ces deux éléments. Alors quelles sont les qualités nécessaires pour un commercial ? Honnêtement, je ne sais pas s'il y en a. Ce sont des caractéristiques de l'être humain : le courage, l'honnêteté, la probité... Moi je travaille plus au niveau des compétences. Alors si on veut définir quelles sont les compétences de base d'un technico-commercial, je vais rapidement vous les dire. Il y a donc une compétence commerciale, une par secteur d'activité et une dernière par entreprise. Ces trois éléments déterminent l'employabilité d'une personne. J'en reviens également au niveau de la curiosité. Alors quels sont les savoir-être de la curiosité dans ce métier ? C'est tout simplement l'ouverture à l'autre, c'est la capacité de poser des questions et surtout l'envie de les poser.

Pour citer une autre compétence, je peux évoquer le côté humble du commercial, car chaque client a une vision du produit qu'on va vendre qui est personnelle. Et si le commercial ne pose pas les questions pour connaître l'expérience du client face au produit, ce n'est pas très positif. Après, le courage ou encore la capacité de se relever après chaque échec, ça ce sont des choses que le commercial doit absolument avoir.

**Est-il possible de se former continuellement en tant que technico-commercial ?**

Je pense que c'est déjà le cas au niveau de tous les métiers d'aujourd'hui et de demain ! Le monde actuel n'est que le pâle reflet de demain. Néanmoins, il y a une formule que je trouve toujours très percutante. Vendre le produit, c'est vendre hier. Vendre la relation, la curiosité ou encore l'intérêt du client c'est vendre demain. En conclusion, en vendant seulement le produit, il y a de gros risques qu'un jour ou un autre vous disparaissiez. Alors oui, la formation est fondamentale et elle doit durer toute la vie !

**Quels sont les conseils que vous pouvez donner à un technico-commercial qui est amené à rentrer prochainement dans le monde professionnel ?**

La première des choses évidemment se retrouve au niveau du savoir-être, du comportement. Je constate malheureusement qu'il n'existe pas une école des valeurs, une école de l'empathie ou encore une école de la serviabilité. Ce sont des mots qu'on apprend très tard. Je pense que le harcèlement scolaire dont on parle beaucoup à l'heure actuelle se relie à ces valeurs qui devraient être enseignées dès le plus jeune âge à l'école.

Alors pour mettre tout ça en relation avec le domaine commercial, si vous êtes amené vers des employeurs, il faut faire preuve de respect, être à l'heure ou encore chercher de l'information sur l'employeur futur. Tout ça est fondamental ! Il s'agit de vendre, non pas soi-même pour ne pas exagérer dans la formulation, mais vendre les compétences que l'on a apprises et l'intérêt que l'on a pour l'autre. Avoir un rapport un peu mercantile dès l'entretien d'embauche va également inspirer votre interlocuteur car il se rendra compte que vous avez bien préparé votre interview.

**Le métier de technico-commercial fait-il partie d'un secteur d'activité qui recourt beaucoup aux chasseurs de tête ?**

Oui ! Ici, par exemple, vous êtes dans un bureau qui fait que ça. Nous sommes un des rares en Belgique à n'avoir que des technico-commerciaux comme base de travail. Certes, nous avons également beaucoup de managers, d'attachés commerciaux ou autres. Dès qu'il y a un rapport client, on retrouve une fonction commerciale, peu importe le degré de hiérarchisation.

**Comment imaginez-vous ce métier dans les années à venir (horizon 10-15 ans) ?**

Si vous étiez venu voir une liseuse de bonne aventure, je pourrais vous répondre à cette question. Je ne connais pas demain ! (rires). Ce que je peux vous donner, c'est ce qu'on appelle une tendance au niveau de la direction que prend aujourd'hui la fonction commerciale. Evidemment, ce n'est pas ma vision personnelle mais bien une vision partagée.

De cette réflexion est donc apparu un point important à souligner au niveau de l'ad value (qu'est-ce qui va donner de la valeur en plus ?), car si les commerciaux existent, c'est parce qu'ils ont une valeur supplémentaire.

Alors comment est-ce que le commercial va recréer du contenu et de la valeur ajoutée ? Ceci se fera sans aucun doute par l'anticipation des demandes. Si on prend l'exemple du marketing digital qui répond à une demande au temps t0, le commercial doit lui répondre à une demande au temps t+10. Dans le futur, le client va de plus en plus chercher sur des sites internet des choses qui existent. Le rôle du technico-commercial à l'avenir sera donc d'accompagner son client dans la réflexion des produits dont il aura besoin dans un an voir plus. C'est là que le commercial a une valeur ajoutée : trouver les fournisseurs pour son client, l'aider dans le marketing du produit sur une perspective d'avenir, trouver une approche stratégique, etc. Les connaissances techniques sont donc indispensables pour anticiper au mieux les besoins de son entreprise. S'être professionnalisé dans un produit ou dans un service est très valorisant pour créer de la valeur ajoutée, mais si on ne sait pas expliquer à son client comment les utiliser, cela va démotiver les potentiels acheteurs à les utiliser.

**Quel serait l'aspect le plus surprenant, le plus inconnu du grand public, du métier de technico-commercial ?**

Je pense que, pour finir, il faut être extrêmement assidu. Il ne faut jamais renoncer !

Je pense que le commercial qui renonce est quelqu'un qui, comme évoqué au niveau de compétences/qualités, n'a pas la capacité de résilience. Il est important de pouvoir redémarrer tous les jours et à ne pas reprocher au client suivant ce que le client précédent vous a fait subir. Cette capacité de résilience est quelque chose que les gens ne comprennent pas bien. Si vous entrez dans un magasin, pour donner un exemple, et que vous voyez que la vendeuse est de mauvaise humeur c'est peut-être à cause de ses clients d'aujourd'hui qui lui ont fait des remarques désobligeantes. Il faut donc être au courant de la réalité de pouvoir aller à l'encontre de clients peu motivés à l'idée d'une collaboration ! La capacité de gérer l'insatisfaction (sincère/non sincère fondée/ non fondée) fait donc partie d'un rôle important en ce qui concerne le métier technico-commercial. Tout ce qui fait l'analyse de la question ou de la remarque du client est primordial dans un rôle commercial et ça, un particulier ne sait pas le faire. Pour en finir avec ce point, je tiens à souligner la gestion de l'émotion qui est très importante au sein d'une négociation. Savoir identifier l'émotion de son interlocuteur et non pas les mots mais bien l'émotion qui les influence, c'est un élément majeur à mettre en place dans un cadre commercial.



**M. Rico-Garcia,**  
Enseignant depuis 12 ans dans la  
section technico-commerciale



Quelle méthode pédagogique  
utilisez-vous ?

Suite à une augmentation des inscriptions dans la section, nous avons dû adapter notre pédagogie.

Elle consiste principalement à la réalisation de projets, ce qui passe par des travaux de recherche suivis d'une présentation des résultats.

Cette méthodologie permet à l'étudiant de développer un savoir-être et un savoir-faire basé sur les aspects sociaux, relationnels et communicationnels, que doit posséder un technico-commercial.

De plus, nous considérons qu'il est fondamental qu'un étudiant ait des interactions avec le monde professionnel le plus rapidement possible. Lors de son parcours, l'étudiant sera confronté à diverses situations. Ces situations feront référence en première année à une entreprise fictive.

Mais lors des deux années suivantes, les étudiants devront appliquer ce qu'ils ont vu lors des cours au service d'une entreprise qui attend de vrais résultats.

De plus, cela lui permet également de développer son réseau.

Selon vous, ce que vous enseignez à vos étudiants a-t-il « une date de péremption » ?

C'est difficile de dire ce que le monde va être dans 5 ou même 10 ans. Les avancées technologiques sont tellement importantes de nos jours.

Cependant, je remarque que le savoir-faire et le savoir-être acquis par nos étudiants restent inchangés. À l'heure actuelle, ils utilisent encore et toujours les méthodologies vues en cours.



Interview d'un technico-commercial en fonction :  
**M. Bourgeois,** de chez Houben S.A.

*Houben est une société spécialisée dans la vente de peintures pour bâtiments, de crépis et de revêtement de sols et de murs. Cette société s'adresse tant aux professionnels qu'aux commerciaux. Ils ont travaillé en collaboration avec HELMo Saint-Laurent dans le cadre du projet PRO l'année 2016-2017.*

Quelles sont les compétences primordiales d'un technico-commercial ?

Pour exercer cette profession, les compétences à la fois techniques et commerciales avec une grande aptitude de communication sont primordiales dans ce secteur. De plus, l'avantage principal est l'autonomie. Ce métier demande une grande indépendance. Nous organisons nous-mêmes nos agendas. Il est donc indispensable d'avoir une organisation parfaite.

Que pensez-vous de la formation de technico-commercial ?

Elle est très positive. Ce sont des études très intéressantes. Elles permettent d'aborder toutes les facettes du métier. Pour ma part, j'ai fait des études en marketing car la formation de technico-commercial n'existait pas à l'époque. Néanmoins, j'ai eu l'occasion de voir le programme d'études et je trouve cette formation est très complète.





**REPORTAGE  
PHOTO**

## UN TECHNICO-COMMERCIAL, ça bouge

Maxime, tout juste sorti de ses études secondaires, est un jeune étudiant qui a décidé d'entreprendre des études pour devenir technico-commercial. Tout au long de son cursus scolaire, il a dû réaliser et participer à un grand nombre d'activités qui lui ont permis de se former au mieux à son futur métier. Grâce à tous ces événements, il est maintenant pleinement capable d'exécuter les tâches qu'un technico-commercial se doit d'accomplir.

### Voici son aventure...



#### Team building :

Au fil de ses études, Maxime a été amené à rencontrer de nouveaux étudiants inscrits en technico-commercial. Il a donc créé des liens avec ceux-ci, comme il sera amené à le faire au sein de sa future entreprise. C'est pourquoi l'école organise des journées Team building en début d'année afin de permettre aux étudiants de tisser des liens avec leurs camarades.



#### Présentation :

Durant les trois années du bachelier, Maxime a dû réaliser des présentations aussi bien dans le secteur de la construction que de l'informatique. Les étudiants apprennent ainsi à parler devant un auditoire et à connaître un produit tant au niveau technique que commercial, les objectifs étant d'apprendre à maîtriser un sujet, à récolter les informations sur celui-ci et à le présenter de manière professionnelle.



**DOSSIER CRAVATTE**



#### Projet pro :

Après le projet fictif de sa première année, Maxime a réalisé un projet professionnel. Celui-ci consiste à travailler en collaboration avec une entreprise sur une problématique réelle. Maxime et ses collègues ont donc travaillé tout au long de l'année afin de répondre à cette problématique. Un très bon exercice pour préparer au travail de fin d'études.



#### Le Salon « TC » :

À la fin de sa deuxième année, Maxime et son équipe ont réalisé un salon dans lequel ils ont représenté l'entreprise avec laquelle ils travaillaient pour leur « projet pro ». Ils ont imaginé et organisé l'événement de A à Z, encadrés par les professeurs et soutenus par l'entreprise.



#### Construform :

Ayant opté pour l'orientation construction, Maxime a dû apprendre à vendre mais également à mettre en œuvre des produits. C'est pour cela qu'il a participé à des formations à Construform sur les différents métiers de la construction.



#### Cvs/salon :

Il est très important pour un technico-commercial de se mettre à jour sur les nouveautés et technologies du marché. Ainsi Maxime a été convié à de multiples conférences, salons, visites et séminaires tout au long de sa formation.



#### Prospection :

Au cours de l'année diplômante, Maxime a dû choisir une entreprise avec laquelle il a dû travailler afin de réaliser un exercice de prospection commerciale. Tout au long de ce travail, notre étudiant a réalisé un scénario téléphonique, une base de données clients et entamé un vrai travail de prospection. Un pas de plus dans le monde professionnel.