

# **Baccalauréat Technologique**

## **Sciences et Technologies de la Gestion**

### **Communication et Gestion des Ressources Humaines**

#### **SESSION 2011**

## **Épreuve de Spécialité Partie écrite**

**Durée : 4 heures Coefficient : 7**

**L'usage de la calculatrice est autorisé**

*L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.*

**Ce dossier comporte 13 pages annexes comprises**

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.**

# RADIO VALLÉE DE LA LÉZARDE

Radio Vallée de la Lézarde (RVL) est une radio locale associative située à Épouville, près du Havre, en Seine-Maritime. Ce village de 2 900 habitants est traversé par la rivière « La Lézarde ». Sur l'écusson d'Épouville figure l'emblème du lézard.

Le bureau est composé de :

- Daniel FRANÇOIS : Président
- Philippe VASSEUR : Vice- président
- Paulette DURAISIN : Trésorière
- Ghislaine LANGRENE : Secrétaire

S'ajoutent au bureau Estéban FERNANDEZ, responsable de l'antenne, cinq animateurs en contrat d'accompagnement dans l'emploi et des bénévoles qui complètent la grille des programmes.

L'association dispose d'un site internet qui présente la station et ses diverses activités.

La radio émet en continu mais les animateurs ne sont présents à l'antenne que de 7 h à 20 h. Elle diffuse 85 % de chansons françaises.

L'association veut être principalement un acteur local de l'intégration sociale :

- en développant un partenariat avec le Pôle Emploi,
- en diffusant des émissions liées à l'emploi (aide à la recherche, proposition d'offres des entreprises du secteur),
- en procédant prioritairement à un recrutement local,
- en diffusant des informations sur les manifestations locales,
- en donnant régulièrement la parole aux acteurs de la région havraise en matière de politique, de culture...

On estime qu'entre 8 et 10 000 personnes, âgées de 35 à 80 ans, écoutent RVL. L'association souhaite accroître son audience notamment par l'élargissement de sa cible.

Les dossiers suivants sont à traiter :

1. Mesure de la satisfaction des auditeurs
2. Gestion de la programmation
3. Recrutement d'un animateur
4. Actions de communication au service de l'audience

## Annexes

<b>Annexe 1</b>	Projet de questionnaire
<b>Annexe 2</b>	Extrait de la base de données « programmation »
<b>Annexe 3</b>	Mémento du langage SQL baccalauréat STG CGRH
<b>Annexe 4</b>	Les contrats aidés du plan de cohésion sociale
<b>Annexe 5</b>	Description de poste
<b>Annexe 6</b>	Candidatures
<b>Annexe 7</b>	Extrait de la réunion avec les animateurs
<b>Annexe 8</b>	Logo de la radio
<b>Annexe 9</b>	Maquette de l'annonce publicitaire

## DOSSIER 1 – MESURE DE LA SATISFACTION DES AUDITEURS (16 POINTS)

Afin de développer l'audience, Daniel FRANÇOIS envisage de conquérir une cible plus jeune tout en fidélisant les auditeurs actuels. Pour répondre à leurs attentes, Ghislaine LANGRENE et Estéban FERNANDEZ se chargent de la mise en place d'une enquête auprès de 400 habitants d'Épouville et de ses environs (**annexe 1**).

### Travail à faire :

#### À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 1 :

- 1.1 Déterminer les objectifs de l'enquête envisagée.
- 1.2 Préciser les étapes à respecter pour réaliser cette enquête.
- 1.3 Indiquer le(ou les) mode(s) d'administration adéquat(s). Justifier la réponse.
- 1.4 Dans un paragraphe structuré, faire une analyse critique du projet de questionnaire.

## DOSSIER 2 - GESTION DE LA PROGRAMMATION (13 POINTS)

À l'issue de l'enquête, Daniel FRANÇOIS veut prendre en compte les remarques des auditeurs et mettre en place un plan d'action pour mieux gérer la programmation. Par exemple, il souhaiterait repérer les animateurs qui ne varient pas suffisamment leurs choix musicaux. Une base de données concernant la programmation est créée par Philippe VASSEUR Son schéma relationnel est présenté en **annexe 2**. Un mémento du langage SQL figure en **annexe 3**.

### Travail à faire :

#### À l'aide de vos connaissances et des annexes 2 et 3 :

- 2.1 Justifier le choix de la clé primaire de la table INTERPRETER
- 2.2 Rédiger la requête permettant d'obtenir la liste des titres de « rock » diffusés le 2 juin.  
On désire récupérer tous les titres ainsi que leur heure de diffusion.
- 2.3 Indiquer le besoin d'information auquel répond la requête suivante et préciser en quoi il est utile au plan d'action mis en place par Daniel FRANÇOIS :

```
SELECT titre, duree, heure, libelle
FROM PROGRAMMATION, MORCEAU, STYLE
WHERE morceauDiffuse = numero
AND styleDuMorceau = code
AND jour BETWEEN '01/07/2011' AND '31/07/2011'
ORDER BY libelle, titre
```

- 2.4 Quelle modification faudrait-il apporter pour répondre précisément au souhait de repérage des animateurs ?
- 2.5 Justifier, à partir du schéma, si un morceau peut avoir été composé par plusieurs compositeurs.

### DOSSIER 3 - RECRUTEMENT D'UN ANIMATEUR (25 POINTS)

L'enquête a permis de mettre en évidence un temps de présence insuffisant des animateurs à l'antenne.

Le bureau de l'association envisage donc de proposer de nouveaux programmes. Il est décidé de recruter un animateur en contrat unique d'insertion – contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE) en s'appuyant sur les indications fournies en **annexe 4**. Cet animateur sera notamment chargé de mettre en place une émission consacrée aux conseils pratiques (voyages, cuisine, bricolage, jardinage...). Daniel FRANÇOIS et Estéban FERNANDEZ ont élaboré une description de poste (**annexe 5**). Le Pôle Emploi propose deux candidatures (**annexe 6**).

L'arrivée du nouvel animateur permettra l'allongement des plages horaires. Une autre organisation du temps de travail devient donc nécessaire.

Daniel FRANÇOIS décide de présenter cette nouvelle organisation à tous les membres de l'association au cours d'une réunion dont un extrait figure en **annexe 7**.

#### Travail à faire :

##### À l'aide de vos connaissances et des annexes 4 à 7 :

- 3.1 Dans un tableau, comparer les deux candidatures proposées en sélectionnant les critères qui répondent aux besoins de RVL.
- 3.2 Proposer des moyens d'intégration du nouveau salarié au sein de l'association.
- 3.3 Caractériser le type de réunion, le groupe présent et le style de leadership utilisé par Daniel FRANÇOIS. Justifier les réponses.
- 3.4 Dans un texte structuré, caractériser le type d'aménagement du temps de travail proposé par Daniel FRANÇOIS en indiquant les intérêts et/ou les inconvénients pour l'association, d'une part, et pour les salariés, d'autre part.
- 3.5 Caractériser le type de conflit. Justifier la réponse.
- 3.6 Expliquer pourquoi les animateurs ont quitté la réunion, en indiquant les conséquences possibles pour l'association.
- 3.7 Proposer un moyen de dépassement du conflit en justifiant votre réponse. Quelles sont les modalités qui permettraient de parvenir à un accord ?

**DOSSIER 4 – ACTIONS DE COMMUNICATION AU SERVICE DE L’AUDIENCE  
(16 POINTS)**

Les membres de l’association ont décidé de mettre en place des actions de communication en direction d’un public plus large. Ils ont réfléchi à un nouveau logo qui accompagnerait l’évolution de la radio. Un remue-méninges a permis d’élaborer un projet **(annexe 8)**.

Par ailleurs, RVL a élaboré un plan de communication pour la rentrée de septembre 2011. Des spots publicitaires seront diffusés sur les ondes et des annonces paraîtront dans la presse locale.

Estéban FERNANDEZ a préparé une maquette du message publicitaire à insérer dans le journal « PARIS NORMANDIE » **(annexe 9)**.

**Travail à faire :**

**À l’aide de vos connaissances et des annexes 8 et 9 :**

- 4.1. Justifier l’intérêt de pratiquer un remue-méninge dans cette situation.
- 4.2. Identifier les conditions de réussite de cette technique.
- 4.3. A quel enjeu de communication correspond le logo ? Justifier la réponse.
- 4.4. Analyser le nouveau logo de RVL à travers sa typographie, ses couleurs et sa forme.
- 4.5. Indiquer à quels types de communication appartiennent les messages publicitaires envisagés. Justifier la réponse.
- 4.6. Relever les arguments présentés dans la maquette en les illustrant par des exemples.

**PROJET DE QUESTIONNAIRE**

**Radio Vallée de la Lézarde est une radio associative locale située à Épouville. Auriez-vous l'amabilité de répondre à quelques questions ?**

Vous êtes un homme  une femme

Quel âge avez-vous ?

10-18  19-25  26/35  36/50

51-70  plus de 70

Comment avez-vous découvert RVL ?

Connaissez-vous Radio Vallée de la Lézarde ? oui  non

Avez-vous déjà écouté RVL ? oui  non

À quel(s) moment(s) de la journée et où écoutez-vous RVL ?

Quelles émissions appréciez-vous le plus ?

Les Informations de RFI  La rubrique annonces d'offres d'emploi

Les communiqués régionaux  Les jeux

La météo  la rubrique santé

Rétrosillons  La rubrique Country

La rubrique années 20 à 50  La rubrique Histoire et Littérature

La rubrique Music Hall

Pour quelles raisons n'écoutez-vous pas RVL ?

Je ne connaissais pas son existence

Je préfère écouter des radios nationales

C'est une radio ringarde

Les animateurs manquent de professionnalisme

Écoutez-vous d'autres radio ? oui  non

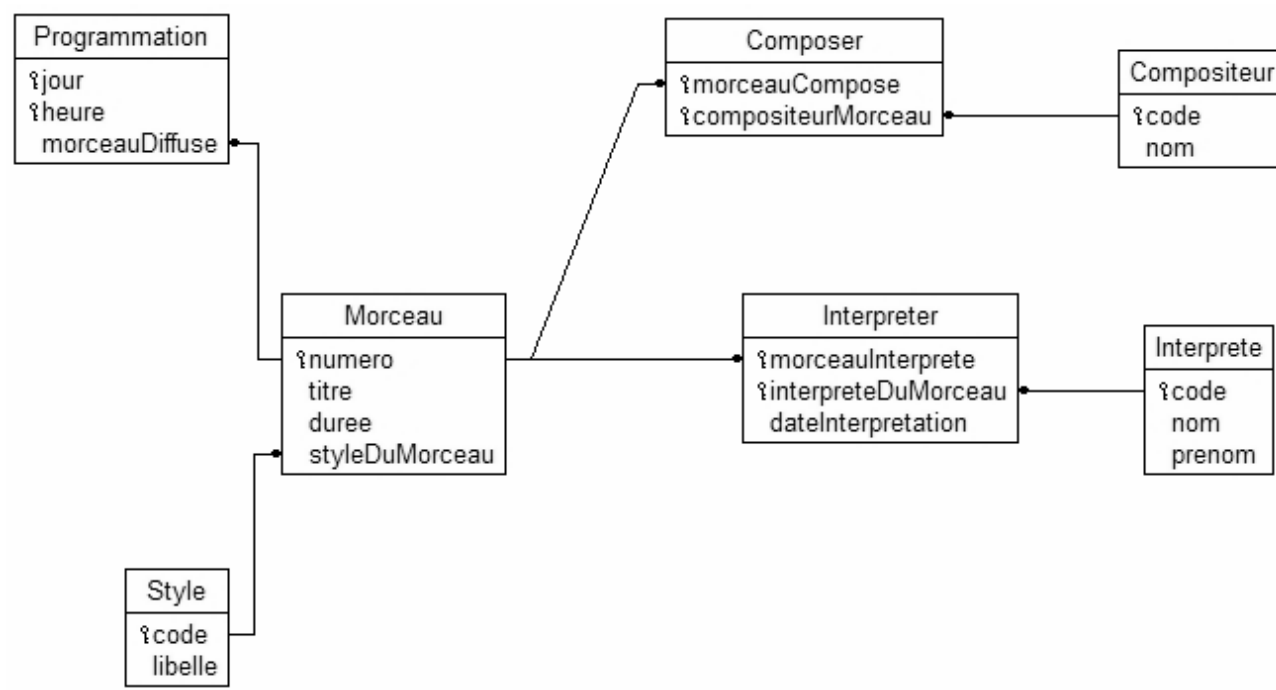
Sur une échelle de 0 à 10 évaluez les animateurs de RVL

Quelle image avez-vous de RVL ?

Quelles suggestions nous proposez-vous ?

***Nous vous remercions pour ces quelques réponses. A bientôt sur les ondes du 103.1***

## EXTRAIT DE LA BASE DE DONNEES « PROGRAMMATION »



Le symbole { désigne la clé primaire d'une table. Lorsque plusieurs de ces symboles sont présents dans une même table, cela indique que les attributs repérés constituent la clé primaire.

Un lien entre deux tables identifie une contrainte d'intégrité référentielle : la clé étrangère est identifiée par l'extrémité dotée d'un point. L'autre extrémité identifie la clé primaire référencée.

Le champ *heure* est exprimé sous la forme hh:mm:ss

Le champ *durée* est exprimé en secondes

## MÉMENTO DU LANGAGE SQL BACCALAUREAT STG CGRH

### Notation utilisée

- Les éléments entre crochets [ ] sont facultatifs.
- "colonne" désigne le nom d'une colonne éventuellement préfixé par le nom de la table à laquelle elle appartient : "nomTable.nomColonne".
- "élément1 [, élément2 ...]" signifie une liste d'éléments (noms de colonne par exemple) séparés par une virgule. Cette liste comporte au minimum un élément.

## INTERROGATION DES DONNÉES

### Ordre SELECT

- SELECT [DISTINCT] colonne1 [AS nomAlias1] [, colonne2 [AS nomAlias2] ...]  
FROM nomTable1 [nomAlias1] [, nomTable2 [nomAlias2] ... ]  
[WHERE conditionDeRestriction]  
[ORDER BY colonne1 [DESC] [, colonne2 [DESC] ...] ]  
- La liste de colonnes située après le mot *SELECT* peut être remplacée par le symbole *"\*"*.

### Condition de restriction (ou de sélection)

Une condition de restriction (désignée dans ce mémento par "conditionDeRestriction") peut être composée d'une ou de plusieurs conditions élémentaires combinées à l'aide des opérateurs logiques NOT, AND et OR, en utilisant éventuellement des parenthèses.

Conditions élémentaires	
colonne = valeurOuColonne	colonne <> valeurOuColonne
colonne < valeurOuColonne	colonne > valeurOuColonne
colonne <= valeurOuColonne	colonne >= valeurOuColonne
colonne IS [NOT] NULL	colonne LIKE filtre
colonne BETWEEN valeur1 AND valeur2	colonne IN (valeur1, valeur2, ...)

- "filtre" désigne une chaîne de caractères comportant les symboles "%" et/ou "\_".
- Les filtres peuvent être utilisés avec une colonne de type chaîne ou date.
- Certains SGDB R utilisent "\*" et "?" au lieu de "%" et "\_" pour l'écriture des filtres.



**LES CONTRATS AIDÉS DU PLAN DE COHÉSION SOCIALE**

<b>Nom du contrat</b>	<b>CUI-CAE (contrat unique d'insertion-contrat d'accompagnement dans l'emploi) pour le secteur non marchand</b>
<b>Principe</b>	Il a pour but de faciliter l'insertion professionnelle des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières d'accès à l'emploi.
<b>Employeurs concernés</b>	<p>Secteur non marchand</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• collectivités territoriales</li> <li>• autres organismes de droit privé à but non lucratif (associations, comités d'entreprise, syndicats professionnels...)</li> <li>• personnes morales de droit public...</li> </ul>
<b>Type de contrat</b>	CDD de 6 mois renouvelable 2 fois en principe. A temps partiel ou complet.
<b>Durée du travail</b>	20 h/semaine au minimum
<b>Formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortement recommandée</li> <li>- VAE (validation des acquis de l'expérience) à privilégier</li> </ul>
<b>Rémunération</b>	SMIC horaire multiplié par le nombre d'heures travaillées
<b>Aide à l'employeur (exonération de charges)</b>	- Le montant de l'aide ne peut excéder 95 % du montant brut du SMIC par heure travaillée, dans la limite de la durée légale hebdomadaire du travail

Source : © Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse et des Sports de Haute-Normandie

**DESCRIPTION DE POSTE**

<p><b>POSTE</b> : animateur radio H/F  *CONTRAT A DURÉE DETERMINÉE DE 12 MOIS  *CUI- CAE (Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi) :  Jeune de moins de 26 ans ou  Travailleur handicapé ou  Demandeur de plus de 50 ans ou  Demandeur inscrit depuis plus de 12 mois au Pôle Emploi.  <b>MISSIONS</b> :  Réalisation et animation d'émissions radio seul ou en équipe  Gestion d'une chronique : conseils pratiques en matière de loisirs (jardinage, bricolage, cuisine,...)  Interview en studio ou à l'extérieur  <b>EXPERIENCE</b> :  6 mois dans le domaine de l'animation et de la radio.  Bonnes connaissances de la vie associative, du contexte local (culture, valeurs, pratiques).</p>
---

## CANDIDATURES

## Candidature 1 :

**Laurence DUMONT**

7 rue de la rivière – 76133 EPOUVILLE

Tél : 02 35 92 22 77- Portable : 06 06 06 06 06

Email : [laurencedumont@laposte.net](mailto:laurencedumont@laposte.net)

30 ans, divorcée, 2 enfants (6 ans et 2 ans)

**ANIMATRICE RADIO****EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES****Sept.2002-**

Mairie Rouen

**Juin 2007****Assistante chargée de communication****Novembre 2001**Stage Mairie de Rouen – **Actions de communication (marché de Noël, animations parascolaires, etc.)****Juin à Sept. 2001**Stage Radio France Normandie – **Actions de communication, Animation antenne****Oct. 1999- Sept.2001**

Radio Campus Rouen

**Animatrice Radio****FORMATION****1998****Baccalauréat STT – Jean Prévost MONTIVILLIERS**

- Option ACA (actions et Communications administratives)

**1999 – 2001****2001 -2004****Première année de Licence LEA anglais- Université ROUEN****BTS Communication des Entreprises - Lycée Camille Saint Saëns ROUEN****CENTRES D'INTERETS**

Musique, jardinage, cinéma.

**Candidature 2**

**Maxime HERMANT**

15, rue Jeanne D'Arc – 76000 ROUEN

Tél : 02 35 14 16 18 - Portable : 09 09 09 09

Email : max76@laposte.net      21 ans, célibataire

**EXPÉRIENCES**

**Depuis 2007 : animation soirées (Disc jockey)**

**ÉTUDES**

**2007 Baccalauréat ES– Lycée Gustave Flaubert ROUEN**

**LOISIRS**

**Musique : pratique la guitare depuis 10 ans**

## **EXTRAIT DE LA RÉUNION AVEC LES ANIMATEURS**

**Daniel FRANÇOIS, président** : Nous sommes réunis aujourd'hui pour vous présenter la nouvelle organisation du travail dans notre petite structure... Nos auditeurs attendent davantage de présence des animateurs à l'antenne. Cela nous conduit à une réorganisation du temps de travail sur l'année.

**Estéban FERNANDEZ** : Cela signifie que nous n'aurons plus d'horaires réguliers ?

**Antoine BOLANGER, animateur** : Mais, moi, je suis en formation plusieurs jours par semaine et l'organisation actuelle me convient tout à fait ! Si je peux encore moduler mon temps de présence sur la semaine, pourquoi pas ?

**Aziza BEN MILOUD, animatrice** : Et moi, j'ai accepté ce travail pour pouvoir m'occuper de mes enfants, si c'est encore possible...

**Romain DUFOUR, animateur** : Est-ce que vous nous proposez quelque chose en échange ?

**Daniel FRANCOIS** : A priori, rien, on n'a pas les moyens actuellement....

**Jacques MOREAU, animateur** : C'est peut-être intéressant pour cumuler des jours de congé, si on est au courant assez longtemps à l'avance....

**Daniel FRANCOIS** : On ne va pas entrer dans ce genre de discussion, ma décision est prise, nous n'avons pas le choix.

*Un animateur ne s'exprime pas.*

**Estéban FERNANDEZ** : Pourquoi avez-vous souhaité nous réunir alors que vous avez d'ores et déjà pris votre décision. Vous ne pouvez pas nous l'imposer !

**Romain DUFOUR** : C'est vrai tu as raison.

**Estéban se lève et s'adresse à l'auditoire** : Je trouve l'attitude de Monsieur François inacceptable, si vous êtes contre cette décision faites comme moi, quittez cette réunion !!!

*Estéban quitte la salle.*

*Après une petite hésitation un autre animateur se lève puis les quatre autres le suivent quelques secondes plus tard.*

**LOGO DE LA RADIO**



**Couleurs :**

- fond : jaune vif
- lettres et lézard : bleu dur
- 103.1 FM : blanc
- bord des lettres et du lézard : liseré blanc

**MAQUETTE DE L'ANNONCE PUBLICITAIRE  
à faire paraître dans «PARIS NORMANDIE »**



affiche ses nouvelles **COULEURS** plus proches de ses **VALEURS**.

83 % de nos auditeurs ont souhaité une plus grande amplitude de programmation :

*Retrouvez dorénavant nos animateurs dès 8 h jusqu'à 22 h !*

RVL partage désormais VOS LOISIRS : bricolage, jardinage, cinéma,...

*Comme vous lisez votre quotidien chaque matin,  
branchez-vous sur RVL au petit déjeuner.*

***RVL, LA RADIO LA PLUS PROCHE DE VOUS !***