

**CORRIGÉ - L'imprimerie AM2T**  
**Barème sur 70 points**

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>DOSSIER 1 : AMÉLIORATION DU PROCESSUS « COMMANDES CLIENTS »</b>  | <b>30 points</b> |
| 1.1 Analyser la situation de communication donnée en annexe 1   | 6 points         |
| 1.2 Préciser les ressorts d'influence utilisés par les acteurs. Illustrer la réponse par des exemples issus de l'entretien.   | 4,5 points       |
| 1.3 Caractériser le conflit entre les acteurs. Justifier la réponse.  | 3 points         |
| 1.4 Identifier les attitudes adoptées par chacun des acteurs dans cette situation de conflit. Justifier la réponse  | 4,5 points       |
| 1.5 Présenter le schéma du processus de fabrication actuellement en vigueur   | 7 point          |
| 1.6 Relever les causes de dysfonctionnement de ce processus et proposer des solutions.  | 5 points         |
| <b>DOSSIER 2 : AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL</b>   | <b>15 points</b> |
| 2.1 Dans une réponse structurée d'une quinzaine de lignes, après avoir précisé les objectifs de l'imprimerie AM2T en matière d'ergonomie, mettre en évidence la convergence des intérêts de l'employeur et des salariés en cas d'acquisition des élévateurs basculeurs pneumatiques (annexes 2 et 3). | 9 points         |
| 2.2 Calculer le chiffre d'affaires minimum permettant de couvrir les charges fixes (seuil de rentabilité) (annexe 4).   | 3 points         |
| 2.3 Justifier la décision que peut prendre Monsieur Lee au regard du résultat obtenu ?  | 3 points         |
| <b>DOSSIER 3 : LA GESTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL</b>  | <b>15 points</b> |
| 3.1 Quelle est l'utilité du fichier chartesécuritéam2t.xml (annexe 6) ?   | 2 points         |
| 3.2 A quoi correspond le fichier chartesécuritéam2t.css (annexe 7) ? Quel est son rôle ?  | 2 points         |
| 3.3 Comment obtient-on l'annexe 5 ?   | 2 points         |
| 3.4 À l'aide des annexes 8 et 9, écrire la requête SQL qui permet d'extraire les noms et prénoms des salariés pour lesquels une déclaration d'accident, ayant entraîné un arrêt de travail, a été effectuée.  | 4 points         |
| 3.5. Quel est le besoin d'information satisfait par la requête suivante ?   | 3 points         |
| 3.6. La requête suivante ne donne pas le résultat escompté. Le résultat comporte 265 lignes (le nombre total de salariés) au lieu d'une cinquantaine. Expliquer pourquoi et comment il faudrait rectifier la requête pour qu'elle fonctionne normalement.   | 2 points         |
| <b>DOSSIER 4 : L'EMBAUCHE D'UN SALARIE</b>  | <b>10 points</b> |
| 4.1 À partir de l'annexe 10, identifier les aptitudes professionnelles et comportementales requises pour le poste.  | 3 points         |
| 4.2 Lister l'ensemble des éléments nécessaires à la publication de l'annonce.   | 4 points         |
| 4.3 Sélectionner parmi les possibilités offertes en annexe 11 les supports les plus pertinents pour faire paraître l'offre d'emploi. Justifier le choix effectué.   | 3 points         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>70 points</b> |

**DOSSIER 1 : AMELIORATION DU PROCESSUS « COMMANDES CLIENTS »  
(30 points)**

**1.1 - Analyser la situation de communication donnée en annexe 1 (6 points)**

*On attend la mobilisation, dans une réponse rédigée, d'au moins quatre composantes de la situation de communication (4 x 1,5 points) :*

**Situation : entretien en face à face** à l'initiative de Monsieur Lee à l'occasion d'un problème de qualité (non-conformité).

**Acteurs/statut :**

- **Monsieur Lee**, directeur des sites de production, **responsable hiérarchique**
- **Monsieur Duval**, responsable production, **subordonné**

**Type de relation** entre les acteurs : relation **professionnelle hiérarchique**

**Objectif** de Monsieur Lee : **collecter des informations** (identifier les causes des dysfonctionnements).

**Enjeux :**

- pour Monsieur Lee, améliorer la satisfaction du client,
- pour monsieur Duval ne pas être reconnu comme responsable de l'erreur.

**Canal : oral**

**1.2 Préciser les ressorts d'influence utilisés par les acteurs. Illustrer la réponse par des exemples issus de l'entretien. (4,5 points)**

*On attend l'énumération des 3 ressorts de l'influence illustrés par un exemple pertinent (3 x 1,5 points) :*

**Monsieur Duval : Appel à l'affectif** (= appel aux sentiments : menace de démission)

**Mr Lee :**

- **Appel au sentiment d'appartenance** : vous avez près de 25 ans d'ancienneté, vous connaissez tous les rouages de notre société, vous connaissez l'importance du travail en équipe et vous l'avez prouvé à maintes reprises.

- **Argumentation logique** : M. Duval, nous sommes ici pour trouver la faille du système et non des coupables. En votre qualité de responsable de production, je pensais qu'il fallait que nous en discussions ensemble afin que ceci ne se reproduise pas. Qu'en pensez-vous ?

Ce n'est pas vous qui êtes responsable comme je vous l'ai dit, mais la connaissance que vous avez de notre organisation doit nous permettre d'améliorer nos performances tout en vous soulageant des sollicitations incessantes dont vous faites l'objet.

**1.3 - Caractériser le conflit entre les acteurs. Justifier la réponse. (3 points)**

*On attend la caractérisation du conflit selon sa source ou selon sa forme.*

- **Forme** : il s'agit d'un **conflit ouvert**, le conflit est exprimé (1,5 points).

- **Source** : il s'agit d'un **conflit d'intérêts ou d'objectifs**, Monsieur Lee souhaite résoudre un problème de qualité dont Monsieur Duval ne s'estime pas responsable. (1,5 points)

Ne pas accepter :

- conflit d'identité, la qualité du travail de Monsieur Duval étant reconnue,
- conflit de pouvoir, Monsieur Duval et Monsieur Lee dans leur échange respectent leurs positions hiérarchiques respectives.

**1.4 Identifier les attitudes adoptées par chacun des acteurs dans cette situation de conflit. Justifier la réponse. (4,5 points)**

*On attend l'identification d'au moins 2 attitudes de Monsieur Duval et de l'attitude de Monsieur Lee, illustrées par des exemples pertinents. On admettra tout autre réponse correctement justifiée. (3 x 1,5 pts)*

Monsieur Duval :

- **Attitude de fuite** : Moi, j'ai fait mon travail et bien fait ! Il n'y a pas de problème.
- **Attitude agressive** (et puis, ça a assez duré, à chaque erreur c'est moi que l'on vient trouver : Pierre par ci, Pierre par là, Pierre tu ne sais pas si ?... Pierre tu ne peux pas faire ça... je suis corvéable à merci. Et maintenant c'est vous ! Je n'en peux plus. J'en ai assez)
- **Manipulation/chantage** : Vous savez, dans mon métier, du travail, il y en a partout : je vais vous envoyer ma démission. Dès demain !

Monsieur Lee :

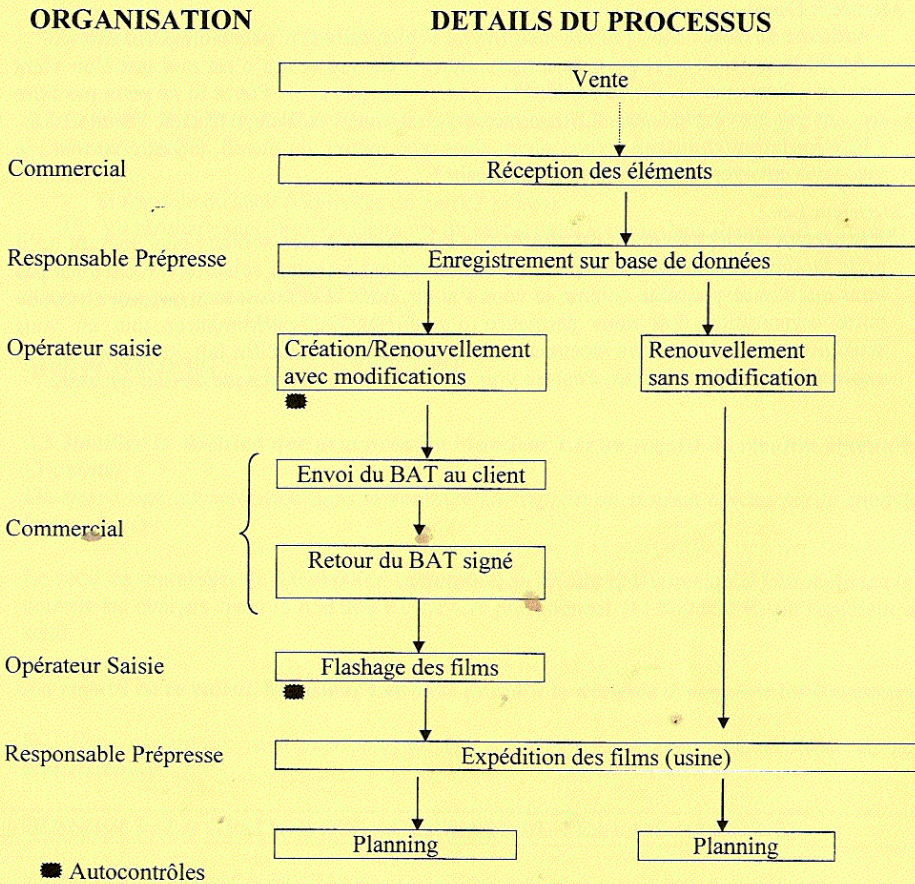
**Recherche de dépassement du conflit** : Je sais que vous êtes sollicité plus souvent qu'il ne le faudrait et je vous remercie de répondre présent à chaque sollicitation. Ce n'est pas vous qui êtes responsable comme je vous l'ai dit, mais la connaissance que vous avez de notre organisation doit nous permettre d'améliorer nos performances tout en vous soulageant des sollicitations incessantes dont vous faites l'objet. En fait, j'ai besoin de vos explications pour y voir clair. Peut-on voir ensemble comment chaque dossier est traité ?

**1.5 Présenter le schéma du processus de fabrication actuellement en vigueur. (7 points)**

On attend un schéma, quelle que soit sa forme, qui fasse ressortir de manière lisible :

- les acteurs : 2 pts
- les opérations : 2 pts
- les transmissions : 2 pts
- le soin apporté au tracé : 1 pt

**Schéma du processus de fabrication**



**2<sup>ème</sup> PARTIE - FIDELISATION ET ÉLARGISSEMENT DE LA CLIENTÈLE (sur 70 points)**

**Travail à faire (Annexe 7) :**  
**(10 points)**

**2.1 Identifiez la politique de prix menée par la Récré par rapport à ses concurrents locaux.**  
**(4 points)**

C'est une politique d'écrémage, car elle pratique des tarifs plus élevés que ses concurrents locaux (9€ en tarif de base contre 7,5 et 5,5€).

**2.2 Appréciez sa cohérence avec les caractéristiques de l'offre.**  
**(6 points)**

Cette différence de prix marque une offre plus importante que ces concurrents. Elle offre en effet 40 attractions sur 3,5 hectares, contre 20 attractions sur un hectare pour La Galopette. La différence de prix marque donc une offre d'attraction beaucoup plus large, avec 4 attractions à sensation.

**Travail à faire (Annexe 8) :**  
**(18 points)**

**2.3 Déterminez le coût annuel des visites pour une famille (2 adultes et 2 enfants) avec et sans la carte de fidélité.**  
**(6 points)**

Sans la carte de fidélité, le prix d'entrée est de 9€ par personnes, pour 2 visites annuels.  
Soit un coût de  $9 \times 4 \times 2 = 72€$   
Avec la carte, on passerait à 4 visites, pour un coût total de 90€.

**2.4 Déterminez le prix unitaire d'une entrée avec et sans la carte de fidélité.**  
**(6 points)**

Sans la carte de fidélité, on a donc un coût par entrée de 9€.  
Avec la carte de fidélité, on a un coût de 5,65€ pour 4 visites, et de 11,25€ pour 2 entrées.

**2.5 Mettez en évidence 2 intérêts de lancer cette carte.**  
**(6 points)**

Cette carte permet d'arriver à un tarif d'entrée de 5,65€ pour 4 visites dans l'année. Cela permet à la récré des trois curés d'être très concurrentiel par rapport à ses concurrents.

Cette carte n'est intéressante que si l'on accroît ses visites au parc. Ainsi, elle permet d'inciter les clients à venir plus, et donc les fidéliser.

En augmentant sa fréquentation, le parc peut même espérer une consommation induite à l'intérieure du parc plus importante (restauration,...).

**Travail à faire :**  
(22 points)

**2.6 Faites la liste des informations nécessaires au repérage des clients et des prospects destinataires du publipostage.**

(4 points)

- Nom ou raison sociale
- Adresse
- Téléphone
- Adresse électronique

**2.7 Précisez les sources d'information disponibles pour collecter ces informations.**

(6 points)

On peut les récolter directement à l'entrée du parc, en interrogeant les visiteurs.

On peut acheter des adresses au Télégramme de Brest (en sélectionnant des adresses qui correspondent à notre cible).

Pour les entreprises (CE), on peut aller voir à la Chambre de Commerce et de l'Industrie, ou sur des sites spécialisés sur internet.

**2.8 Proposez une organisation des informations collectées permettant une exploitation commerciale efficace.**

(6 points)

Il faut mettre en place des relations dans un SGBDR.

On peut imaginer les relations suivantes :

CLIENTS (#numéro client, nom, adresse, téléphone, adresse électronique, date de naissance, date des visites, #code attractions#).

ATTRACTION (#code attraction, #numéro client#).

**2.9 Présentez les arguments pouvant figurer dans le publipostage destiné à informer les clients de l'existence de la carte et les incitants à l'acquérir.**

(6 points)

| Caractéristique                 | Avantage  | Preuve                                    |
|---------------------------------|---|---|
| Le nombre d'entrée est illimité | Permet de venir plus souvent, dès qu'on le désire | carte illimitée                           |
| Le moindre coût de l'entrée     | Permet d'être vite rentabilisée                   | Elle est rentable dès la troisième visite |

*En 2006, la Récré des 3 Curés a affecté 100 000 € à son budget de communication. Elle prévoit de l'augmenter de 15% en 2007.*

**3.3 Comment obtient-on l'annexe 5 ? (2 points)**

On attend la mobilisation de connaissances :

En **combinant** le **fichier de données XML** et la **feuille de styles**, on obtient cette charte de sécurité mise en forme sur le **média choisi** (écran).

**3.4 A l'aide des annexes 8 et 9, écrire la requête SQL qui permet d'extraire les nom et prénom des salariés pour lesquels une déclaration d'accident, ayant entraîné un arrêt de travail, a été effectuée. (4 points)**

On attend l'écriture d'une requête employant les **opérateurs relationnels** :

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie
FROM ACCIDENTTRAVAIL, SALARIE
WHERE NumMatriculeSalarie = MatriculeSalarie
AND NbJoursArret > 0
ORDER BY NbJoursArret (valoriser le candidat ayant indiqué cette ligne)
```

**3.5. Quel est le besoin d'information satisfait par la requête suivante ? (3 points)**

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie
FROM Salarie, Codification
WHERE CodeQualification = CodeQualif
AND LibelleQualif LIKE 'ouvrier%'
AND CoefficientSalarie > 245
ORDER BY CoefficientSalarie DESC
```

On attend la mobilisation de connaissances qui conduisent à la compréhension de la requête : **Noms et prénoms** des salariés dont la **qualification** commence par le mot **ouvrier** et dont le **coefficient** est **supérieur à 245**, classé dans l'**ordre décroissant des coefficients**.

**3.6. La requête suivante ne donne pas le résultat escompté. Le résultat comporte 265 lignes (le nombre total de salariés enregistrés dans la table SALARIE) au lieu d'une cinquantaine. Expliquer pourquoi et comment il faudrait rectifier la requête pour qu'elle fonctionne normalement : (2 points)**

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie
FROM Salarie, Poste
WHERE LibellePoste = 'aide-opérateur'
```

On attend la mobilisation de connaissances qui conduisent à la compréhension de la requête : Le résultat comporte autant de lignes qu'il y a de salariés dans la table SALARIE car il **manque la jointure entre les deux tables**. Il faudrait ajouter une ligne **AND Salarie.CodePoste = Poste.Code.Poste**

#### DOSSIER 4 : L'EMBAUCHE D'UN SALARIÉ (10 POINTS)

##### 4.1 À partir de l'annexe 10, identifier les aptitudes professionnelles et comportementales requises pour le poste. (3 points)

On attend du candidat une exploitation pertinente de l'annexe : repérage des informations utiles.

| <i>Aptitudes professionnelles</i>   | <i>Aptitudes comportementales</i>   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- connaître le domaine de l'imprimerie</li><li>- connaître les règles de sécurité</li><li>- connaître le fonctionnement des chariots de manutention motorisés</li><li>- connaître les interventions manuelles dans le transport des documents imprimés</li><li>- respecter les procédures</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- dynamisme</li><li>- concentration</li><li>- esprit d'équipe</li><li>- respect de l'autorité</li></ul> |

##### 4.2 Lister l'ensemble des éléments nécessaires à la publication de l'annonce (4 points)

On attend la mention des éléments suivants :

- Diplôme : Bac+2
- Type de contrat : CDI
- Salaire brut : 30 000 €
- Nom et descriptif de l'entreprise
- Dénomination du poste : aide-opérateur sur presse
- Mission : assister l'opérateur sur presse, le margeur et l'opérateur sur relieuse
- Lieu du poste : service d'impression offset
- Exigences/compétences listées dans profil de poste
- Contact pour le recrutement : adresse et nom du DRH

##### 4.3 Sélectionner parmi les possibilités offertes en annexe 11 les supports les plus pertinents pour faire paraître l'offre d'emploi (2 points). Justifier le choix effectué (1 point)

On attend une proposition tenant compte des difficultés locales de recrutement et du fait qu'il s'agit d'un poste non-cadre.

Les deux supports les plus judicieux car large diffusion (bassin d'emploi pauvre sur cette qualification) sont :

- **Le Parisien**, journal quotidien régional français. Premier quotidien sur Paris et Île-de-France, il comprend dix éditions départementales. *Le Parisien* est décliné sous la forme d'une édition nationale intitulée **Aujourd'hui en France**. Leur diffusion cumulée est d'environ 500 000 exemplaires par jour en semaine et 350 000 exemplaires le dimanche
- **A.N.P.E** : De la simple diffusion d'offres au niveau national à la présélection des candidatures en passant par l'évaluation des demandeurs d'emploi, une large gamme de services est proposée aux entreprises. Les annonces de l'ANPE touchent un grand nombre de demandeurs d'emploi.