

CORRIGÉ ANIVUNGA LOCATIONS**Barème sur 70 points**

DOSSIER 1 : Location d'un voilier	22 points
1.1 À partir de l' annexe 1 , représenter, sous forme synthétique, le processus complet de location d'un voilier.	8 points
1.2 Présenter, en une dizaine de lignes, l'intérêt de l'utilisation d'une base de données pour l'entreprise AnivungA et les précautions légales à respecter.	5 points
1.3 Expliquer la présence du champ codePortDepat dans la table LOUER (annexe 4). Pourquoi dit-on que ce champ est une clé étrangère ?	2 points
1.4 Justifier le fait que dans la table CLIENT le champ représentant le nom du client ne peut pas être une clé primaire alors que dans la table BATEAU celui qui représente le nom du bateau en est une (annexe 4)	2 points
1.5 Indiquer les données nécessaires à la réalisation du publipostage de l' annexe 5 permettant d'imprimer toutes les confirmations de réservation...	3 points
1.6 À l'aide de l' annexe 6 (Mémento SQL), rédiger en langage SQL la requête permettant de répondre à la question suivante : quelles sont les locations réservées sans skipper ?	2 points
DOSSIER 2 : Développement de la communication externe	17 points
2.1 Caractériser et analyser la communication que M. ANAYA veut mettre en place.	8 points
2.2 Repérer, dans les annexes 2 et 3 , les différents éléments qui caractérisent la communication visuelle de l'entreprise ANIVUNGA et qui pourraient être repris sur le site. Justifier les réponses.	2 points
2.3 Proposer une adresse pour le site WEB et la boîte aux lettres électronique. Indiquer précisément la signification de chacun des éléments composant ces adresses.	4 points
2.4 Citer les étapes du cycle de vie des documents fournis en annexes 2 et 3 .	3 points
DOSSIER 3 : Recrutement de skippers A partir de l'annexe 7	18 points
3.1 Identifier les composantes de l'attitude du skipper. Donner des exemples.	6 points
3.2 Caractériser le leadership exercé par le skipper sur le groupe.	2 points
3.3 Indiquer le style de leadership à adopter en cas de danger imminent. Justifier la réponse.	2 points
3.4 Distinguer les éléments qui relèvent de la qualification du skipper et ceux qui relèvent des compétences attendues. Illustrer les réponses par des exemples.	8 points
DOSSIER 4 : Étude de la rentabilité de l'activité	13 points
4.1 Dans un tableau, distinguer les charges variables et les charges fixes de l'année 2007.	3 points
4.2 Déterminer le seuil de rentabilité en euros pour 2007 (arrondi à la dizaine d'euros la plus proche). Commenter les résultats obtenus.	6 points
4.3 Sachant que Monsieur ANAYA espère louer l'AnivungA One pendant 20 semaines, calculer le nombre de semaines de location de l'AnivungA Two qui permettrait d'atteindre le seuil de rentabilité en 2008 (arrondir au nombre supérieur).	4 points
TOTAL	70 points

DOSSIER 1 - LOCATION D'UN VOILIER (22 POINTS)

1.1 À partir de l'annexe 1, représenter, sous forme synthétique, le processus complet de location d'un voilier. (8 points)

On attend :

- un schéma de processus. La forme du schéma ci-dessous est indicative : aucune représentation particulière n'est exigée, mais la lecture du schéma doit être aisée. (1 point)
- L'identification des acteurs (1 point)
- Le repérage des documents utilisés (3 points)
- Le repérage des actions (3 points)

Processus : location d'un voilier ANIVUNGA		
Acteurs	Client/locataire	M. Anaya
Documents		
Fiche de réservation Fiche chef de bord Chèque de réservation	Envoyer par courrier	Enregistrer la demande Vérifier la fiche chef de bord Encaisser le chèque
Lettre de confirmation		Envoyer par courrier
Lettre de relance éventuelle		Envoyer par courrier
Contrat de location bateau Contrat de location skipper		Etablir les contrats Rédiger le courrier Envoyer le courrier
3 chèques en règlement du contrat	Envoyer par courrier	Encaisser les chèques
Un courrier pour confirmer l'organisation		Rédiger le courrier Envoyer le courrier
Un dernier versement pour le reliquat	Remettre en main propre	Encaisser le reliquat

1.2 Présenter, en une dizaine de lignes, l'intérêt de l'utilisation d'une base de données pour l'entreprise Anivunga et les précautions légales à respecter. (5 points)

On attend :

- trois fonctions de la base de données
- la référence à la CNIL
- une bonne qualité rédactionnelle

Pour la société **Anivunga**, l'utilisation d'une base de données des clients va permettre d'**automatiser** l'envoi des différents courriers (publipostage) et ainsi de gagner du temps et de limiter les erreurs. Par ailleurs, elle permettra de conserver en **mémoire** les coordonnées des clients et ainsi de les contacter ultérieurement. Elle peut permettre aussi de **rationaliser** le planning de réservation des bateaux et éventuellement de faciliter l'utilisation du courrier électronique.

La base contient des données personnelles relatives au client. Il faut donc déclarer cette liste auprès de la CNIL et ne pas diffuser la liste des clients sans leur accord

1.3 Expliquer la présence du champ codePortDepart dans la table LOUER (annexe 4). Pourquoi dit-on que ce champ est une clé étrangère ? (2 points)

On attend : la distinction entre clé primaire et clé étrangère.

La table LOUER donne toutes les caractéristiques liées à la location d'un bateau. Le champ CodePortDepart correspond au code du port de départ du bateau (Granville, St Malo ou autre).

C'est une clé étrangère car il permet d'établir une relation avec la table PORT par sa clé primaire « code ».

1.4 Justifier le fait que dans la table CLIENT le champ nom ne peut pas être une clé primaire alors que dans la table BATEAU le champ nom en est une (annexe 4). (2 points)

On attend : une mobilisation des connaissances.

Le champ nom dans la table CLIENT **ne peut pas servir de clé primaire** car plusieurs clients **pourraient avoir le même nom** et être confondus lors de l'utilisation de la base de données ; par contre **aucun des bateaux de l'entreprise n'a le même nom ; on peut donc utiliser** le champ « nom » dans la table BATEAU comme clé primaire.

1.5 Indiquer les données nécessaires à la réalisation du publipostage de l'annexe 5 pour imprimer toutes les confirmations de réservation arrivées dans la semaine du lundi 2 au dimanche 8 juin 2008. Préciser l'origine de ces données. (3 points)

On attend : une recherche correcte dans les diverses tables des informations nécessaires.

Données nécessaires	Origine
nom, prénom, adresse, CP et ville, pays, nomBateau, codePortDepart	CLIENT
Date du jour	Date du système
dateDebut, dateFin, acompte, codeSkipper,	LOUER
nom	BATEAU
code	PORT

1.6 À l'aide de l'annexe 6 (Mémento SQL), rédiger en langage SQL la requête permettant de répondre à la question suivante : quelles sont les locations réservées sans skipper ? (2 points)

On attend : une mobilisation des connaissances

```
SELECT numero
FROM LOUER
WHERE CodeSkipper IS NULL
```

(17 POINTS)

2.1 Caractériser et analyser la communication externe que Monsieur ANAYA veut mettre en place (objectifs, supports, canaux) (8 points)

On attend : une réponse structurée et adaptée à la situation et non un inventaire exhaustif des supports et canaux possibles.

Il s'agit d'une communication externe commerciale.

Ses objectifs sont d'informer ou de collecter des informations, de créer ou de maintenir une relation ou la notoriété de l'organisation, de valoriser l'image de l'organisation et des services qu'elle offre.

Supports : papier (lettre), numérique (site web, courrier électronique), **visuel** (logo, pages de site).

Canaux : Internet, panneau d'affichage, courrier.

2.2 Repérer dans les annexes 2 et 3, les différents éléments qui caractérisent la communication visuelle de l'entreprise ANIVUNGA et qui pourraient être repris sur le site. (2 points). Justifier les réponses.

On attend quatre éléments au minimum:

- *L'image (logo) évoque le voyage, le rêve d'un ailleurs, elle est reprise sur tous les documents*
- *La police (taille, caractères, gras) classique reflète le sérieux de l'entreprise*
- *La mise en page générale : aérée...évoque l'espace*
- *La forme des cadres aux coins arrondis adoucit la présentation de l'imprimé*

2.3 Proposer une adresse pour le site WEB et la boîte aux lettres électronique. Indiquer précisément la signification de chacun des éléments composant ces adresses (4 points)

On attend la connaissance des différents niveaux de lecture des sites et adresses courriel.

Proposition d'adresse pour le site : www.anivunga.com

www = world wide web = serveur web de pages hypertexte

anivunga = identification de l'entreprise à laquelle appartient le site (domaine de second niveau)

.com = site à caractère commercial (domaine de premier niveau)

Proposition d'adresse pour la messagerie : anivunga@orange.fr

anivunga = propriétaire de la boîte aux lettres électronique

@ = arobase : sépare l'identifiant du propriétaire de la BAL et l'identifiant de l'hébergeur

orange = nom de l'hébergeur (organisation qui héberge la BAL)

.fr = hébergeur français

2.4 Préciser les étapes du cycle de vie du document fourni en annexe 2 (3 points)

On attend la connaissance de l'ensemble des étapes :

Création du document : réalisée par Monsieur ANAYA. L'objectif est de collecter des informations relatives aux clients désireux d'effectuer une location.

Enrichissement : Monsieur ANAYA peut compléter ou modifier le document en fonction des besoins des clients et du règlement effectué.

Diffusion : une fois le document validé, un exemplaire est remis au client et un au skipper pour information.

Conservation et archivage : tant qu'il est utile pour la société, le document est conservé, classé et protégé contre les accidents et le vol.

Destruction après délai légal de conservation.

DOSSIER 3 - RECRUTEMENT DE SKIPPERS (20 POINTS)

À partir de l'annexe 7 :

3.1 Identifier les composantes de l'attitude du skipper. Donner des exemples. (6 points)

On attend : une analyse des trois dimensions de l'attitude illustrées par des exemples et l'usage d'une terminologie adaptée.

Dimension cognitive : connaissance des dangers de la mer et de l'animation à bord, expériences antérieures de chef de bord, règles de sécurité et de secourisme.

Dimension affective : aimer communiquer avec les passagers, les guider et les rassurer, passion de la mer.

Dimension conative ou comportementale : anticipation, initiative, vigilance (surveiller le respect de ces règles), autorité, convivialité, sérénité, rigueur.

3.2 Caractériser le leadership exercé par le skipper sur le groupe. (2 points)

On attend l'expression du type de leadership et la description de ses caractéristiques.

Le skipper exerce un **leadership de droit** du fait de son statut de chef de bord et de son diplôme « Capitaine 200 » qui lui confère la capacité d'exercer ce métier et d'exercer ainsi son autorité sur l'équipage.

3.3 Indiquer le style de leadership à adopter en cas de danger imminent. Justifier la réponse. (2 points)

On attend l'application de connaissances au contexte.

Leadership autoritaire : donne des ordres qui ne sont pas le fruit de décisions collectives. Il n'y a aucun partage de l'autorité.

3.4 Distinguer les éléments qui relèvent de la qualification du skipper et ceux qui relèvent des compétences attendues. Illustrer les réponses par des exemples issus des annexes 7 et 8. (8 points)

On attend

- la mobilisation des connaissances : définition des notions de qualification et de compétence, (2 points)
- le choix d'exemples pertinents dans l'annexe : au minimum 6 (6 points)

Qualification : ensemble de capacités, savoirs et savoir-faire socialement reconnus (notion collective).

Compétence : capacité pour un individu de mobiliser ses ressources dans une situation professionnelle donnée.

Éléments liés à la qualification du skipper :

- le diplôme : brevet CAPITAINE 200
- l'expérience professionnelle : pratique de la voile
- le montant de la rémunération : SMIC et avantages en nature

Éléments liés aux compétences attendues du skipper :

- connaissances des conditions météorologiques
- connaissance des règles de sécurité
- connaissance des formalités administratives
- connaissance du matériel de navigation et de son entretien
- connaissance de l'anglais
- notions de secourisme et maîtrise des situations à risque
- capacité d'agir efficacement
- disponibilité
- autorité, surveillance du respect des règles de sécurité

DOSSIER 4 - ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ DE L'ACTIVITÉ (13 POINTS)

4.1 Dans un tableau, distinguer les charges variables et les charges fixes de l'année 2007. (3 points)

On attend : Une répartition correcte selon les postes :

CHARGES	Variables	Fixes
Achats carburant	3 000	
Sous-traitance	2 800	
Petit outillage		1 200
Location emplacements pontons		5 000
Assurance		2 000
Salaires et charges sociales	6 640	2 560
Impôts et taxes		4 000
Dotations aux amortissements		75 000
TOTAL	12 440	89 760

4.2 Déterminer le seuil de rentabilité en euros pour 2007 (arrondi à la dizaine d'euros la plus proche). Commenter les résultats obtenus.(4 points)

On attend :

- le calcul du taux de marge sur coûts variables (2 points)
- la formule et le calcul du seuil de rentabilité (2 points)

Eléments	Montant €	%
Chiffre d'affaires	120 500	
Charges variables	- 12 440	10,32%
Marge sur coûts variables	108 060	89,68%
Charges fixes	- 89 760	
Résultat	18 300	

OU

Taux de marge sur coûts variables (formule 1 point, calcul 1 point)

$$\text{Taux de M/CV} = \frac{\text{Montant de la M/CV}}{\text{Chiffre d'affaires}}$$

Soit : $(120\,500 - 12\,440)/120\,500 = 0,8968$ soit **89,68 %**

- **Détermination du seuil (formule 1 point, calcul 1 point)**

$$\text{Seuil de rentabilité} = \frac{\text{Montant des charges fixes}}{\text{Taux de M/CV}}$$

Soit : $89\,760/0,8968 = 100\,100,37$ arrondi à **100 100 €**.

Commentaire

En 2007, le seuil de rentabilité est de 100 100 €. Il correspond au **C.A. qu'il faut réaliser pour couvrir l'ensemble des charges**. Au-delà de ce montant, l'entreprise fait des **bénéfices**. En 2007, le **CA réel dépasse de 10 400 €** (120 500 – 100 100), c'est la **raison** pour laquelle l'entreprise réalise un **bénéfice**.

4.3 Sachant que Monsieur ANAYA espère louer l'Anivunga One pendant 20 semaines, calculer le nombre de semaines de location de l'Anivunga Two qui permettrait d'atteindre le seuil de rentabilité en 2008 (arrondir au nombre supérieur). (3 points)

On attend un raisonnement adapté

Chiffre d'affaires réalisé par la location de l'Anivunga One :

$$20 * 3\,000 = 60\,000 \text{ €}$$

Chiffre d'affaires à réaliser par la location de l'Anivunga Two :

$$\text{Seuil} - \text{CA déjà réalisé} = 100\,100 - 60\,000 = 40\,100 \text{ €}$$

Nombre de semaines de location de l'Anivunga Two :

$$40\,100 / 2\,600 = 15,42 \text{ soit à peu près } 16 \text{ semaines}$$

Il faudrait louer l'Anivunga Two 16 semaines pour équilibrer le résultat. **Cela semble faisable (presque 4 mois de location).**