

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

## CORRIGÉ – FRANCE LABEL

### Proposition de barème sur 70 points

Questions à traiter – Travaux demandés	Barème
<p><b>Dossier 1 – Mise en place des séminaires clés en main</b></p> <p>1.1 Relever en les classant par types les arguments qui peuvent inciter une entreprise à faire appel à France Label pour organiser un séminaire.</p> <p>1.2 Dans un texte structuré d'une page maximum, analyser les dysfonctionnements constatés lors du séminaire. Illustrer avec des exemples tirés des annexes et dégager une conclusion.</p> <p>1.3 Pourquoi l'animateur a-t-il choisi d'envoyer un courriel à Hugo RAFAEL ? Qualité rédactionnelle (style et orthographe)</p>	<p><b>18 points</b></p> <p>6 points</p> <p>8 points</p> <p>3 points</p> <p>1 point</p>
<p><b>Dossier 2 – Mesure de la satisfaction des clients</b></p> <p>2.1 Déterminer les objectifs du questionnaire voulu par Hugo RAFAEL</p> <p>2.2 Proposer la structure de ce questionnaire.</p> <p>2.3 Préciser la technique de production de documents numériques à mettre en œuvre pour insérer ce questionnaire sur le site de France Label. Justifier la réponse.</p> <p>2.4 Indiquer les étapes que Hugo RAFAEL va devoir respecter pour exploiter les réponses au questionnaire.</p> <p>2.5 Écrire en langage SQL</p> <p style="padding-left: 20px;">a. La requête qui permettra d'envoyer ce courriel à tous les clients français ;</p> <p style="padding-left: 20px;">b. La requête qui permettra d'afficher tous les prestataires (nom du prestataire et désignation de la catégorie), ayant signé un contrat avec la « Société des Fruits Rouges »</p>	<p><b>19 points</b></p> <p>3 points</p> <p>6 points</p> <p>2 points</p> <p>3 points</p> <p>5 points</p>
<p><b>Dossier 3 – Collaboration entre les agences</b></p> <p>3.1 Indiquer quel type de leader est Hugo RAFAEL. Justifier la réponse.</p> <p>3.2 Caractériser son style de leadership. Justifier la réponse par des exemples prélevés dans l'annexe 7.</p> <p>3.3 Préciser si le recours à une plateforme de travail collaboratif assisté par ordinateur (TCAO) constituerait une réponse à la demande d'Hugo RAFAEL.</p> <p>3.4 Présenter le principal obstacle à la bonne utilisation du TCAO chez France Label. Justifier la réponse. Qualité rédactionnelle (style et orthographe)</p>	<p><b>18 points</b></p> <p>2 points</p> <p>2 point</p> <p>10 points</p> <p>3 points</p> <p>1 point</p>
<p><b>Dossier 4 – Recrutement pour Aquitaine Label</b></p> <p>4.1 Préciser les avantages que présente la candidature d'Anthony SAUBERVI pour France Label.</p> <p>4.2 Repérer les composantes de la rémunération actuelle d'Anthony SAUBERVI.</p> <p>4.3 Au cas où Hugo RAFAEL validerait la demande de Monsieur SAUBERVI, calculer le montant du salaire brut que celui-ci percevrait au mois de juin en réalisant un chiffre d'affaires identique à celui qu'il a réalisé en mars 2009 soit 38 546,74 €.</p>	<p><b>15 points</b></p> <p>5 points</p> <p>4 points</p> <p>6 points</p>
<b>TOTAL</b>	<b>70 points</b>

## DOSSIER 1 – MISE EN PLACE DE SÉMINAIRES CLÉS EN MAIN (18 points)

### 1.1 Relever en les classant par types les arguments qui peuvent inciter une entreprise à faire appel à France Label pour organiser un séminaire. (6 points)

*On attend la typologie des arguments et le repérage des arguments dans l'annexe 1 (0,5 par type d'argument et 1 pour un exemple pertinent).*

#### Éléments de réponse

L'effort de conviction repose sur quatre types d'arguments :

Arguments d'autorité (prend une forme qui est acceptée comme une référence)

- « France Label se doit de proposer le meilleur »
- « Je vais personnellement sur place vérifier la qualité de nos prestataires »
- « présélectionner pour elles des prestataires de services sérieux »

Argument de communauté (fait appel à des vérités qui semblent incontestables)

- « La barrière de la langue, la lourdeur des formalités administratives et le temps dévolu aux négociations représentent, de l'avis de tous, une tâche fastidieuse et éreintante »

Argument d'analogie (établir une comparaison entre deux situations)

- « Nos séminaires se veulent les bulles du meilleur champagne, légères parce que le ton se veut convivial et fines car la créativité s'y développe ».

Argument de cadrage (met l'accent sur un aspect précis)

- « Les plus grandes sociétés londoniennes nous font confiance »
- « Ces événements sont riches, porteurs pour tous les salariés et bonifient l'image de la société ».
- « L'entreprise n'a plus qu'à se soucier de la signature des contrats et encore... Avec la formule clé en mains, il n'y a besoin que d'une seule signature ! »

### 1.2 Dans un texte structuré d'une page maximum, analyser les dysfonctionnements constatés lors du séminaire. Illustrer avec des exemples tirés des annexes et dégager une conclusion. (8 points)

*On attend la mobilisation de connaissances relatives aux groupes et aux réunions :*

- *le repérage de deux catégories de dysfonctionnement (1 point par catégorie) :*
  - o *Des dysfonctionnements liés à l'animation (2 points)*
  - o *Des dysfonctionnements liés au groupe (2 points);*
- *Une présentation structurée (1 point) et une conclusion pertinente (1 point)*

#### Éléments de réponse

##### I - Des dysfonctionnements liés à l'animation

- L'animateur n'a pas réussi à entraîner le groupe vers **la production** qui est attendue de lui ;
  - ↳ « L'objectif de cohésion fixé lors de la signature du contrat n'est pas atteint. »
- L'animateur n'a pas utilisé les techniques du **dépassement des conflits** en cas de fortes oppositions.
  - ↳ « Le groupe n'a cessé de se diviser et de se confronter. »
  - ↳ « L'animateur a très rapidement perdu le contrôle de l'équipe »
- L'animateur n'a pas vérifié les **conditions matérielles**
  - ↳ « Le matériel présent n'était pas adapté à l'ergonomie des salles »
  - ↳ « Les salles de réunion étaient sympas mais un peu petites et la luminosité trop importante »

## II - Des dysfonctionnements liés au **groupe**

Pour développer ses potentialités, le groupe a besoin d'une ambiance de travail favorable.

- Le groupe en séminaire est marqué par un **conflit d'objectifs**
  - ↳ « Eux, ils étaient là, à la fois pour régler leurs comptes et pour s'amuser »
- Le groupe **manque de cohésion**
  - ↳ « Cette équipe tellement elle est minée »
- Les individus sont en concurrence
  - ↳ « Ils ne pensent qu'à finir premier du challenge mis en place par leur direction »
  - ↳ « De peur que cette idée lui procure un avantage décisif dans leur course à la gloire ou l'argent »
  - ↳ « Mêmes les dégustations tournaient à la rivalité ! »

### Conclusion

- Constat commun d'un échec
- Les dysfonctionnements liés à l'animation sont reconnus, ceux liés au groupe ne sont pas avancés par la Société des Fruits Rouges

### 1.3 Pourquoi l'animateur a-t-il choisi d'envoyer un courriel à Hugo RAFAEL ? (3 points) ?

*On attend trois arguments adaptés au contexte.*

#### Éléments de réponse

Le choix du courriel s'est fait selon plusieurs critères :

- Le temps et le délai de réaction :  
Compte tenu de la gravité de la situation, Paul réagit rapidement et directement au message envoyé par son directeur. Il présente un premier constat du séminaire. Le rendez-vous à venir permettra de détailler chacun des points présentés.
- Les usages de l'entreprise :  
Beaucoup de messages sont envoyés par courriel. Le directeur n'a pas téléphoné à Paul. Il lui a transmis une copie du document. Paul est en déplacement, il l'a consulté et répond.
- Le ton utilisé :  
Le registre de langage reste très professionnel mais le style se veut assez direct. Paul va à l'essentiel et ne formalise pas comme dans une lettre.
- La possibilité d'un envoi simultané à plusieurs destinataires.

Qualité rédactionnelle du dossier : 1 point

## DOSSIER 2 – MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (19 points)

### 2.1 Déterminer les objectifs du questionnaire voulu par Hugo RAFAEL (3 points)

*On attend le repérage d'objectifs pertinents par rapport à la situation.*

Éléments de réponse

#### Objectif principal : (1 point)

- Mesurer la satisfaction de ses clients : vérifier que les séminaires ont répondu aux attentes ;
  - animation
  - lieu
  - matériel
  - activité ludique

#### Autres objectifs : (2 points)

- Détecter les hypothétiques sources de dysfonctionnement pour y remédier :
- Montrer à ses clients qu'il est soucieux de leurs impressions.

## 2.2 Proposer la structure de ce questionnaire (6 points).

*On attend la mobilisation de connaissances et une réflexion permettant de proposer un plan répondant aux objectifs du questionnaire.*

### Éléments de réponse

La structuration du questionnaire doit être apparente et claire

- Entête (1 point).
  - o Identification de la société
  - o Titre attractif et accrocheur (ne comportant pas le mot enquête)
- Une phrase d'introduction qui doit permettre de préciser l'objectif (mesurer la satisfaction des clients) et donner envie d'y répondre (1 point).
- Les questions regroupées par thème (2 points).
  - o Une partie sur les séminaires avec des questions faciles pour mettre en confiance
  - o Une partie sur les conditions matérielles
  - o Une partie sur l'animation
  - o Une partie sur une question ouverte
- Une phrase de conclusion qui permet de remercier la personne interrogée (1 point).
- Les modalités de réponse et de retour (1 point).

## 2.3 Préciser la technique de production de documents numériques à mettre en œuvre pour insérer ce questionnaire sur le site de France Label. Justifier la réponse. (2 points)

*On attend la mobilisation de connaissances adaptées au contexte (1 point pour le langage et 1 point pour la justification).*

### Éléments de réponse

Le document a été conçu sur support papier. Il doit à présent être inséré sur le site. Pour produire un document électronique, il convient d'utiliser un langage spécifique séparant la forme du fond.

Le langage choisi doit être **HTML (Hyper Text Markup Language)** car c'est le **langage de base de la présentation des pages** Internet, définissant la structure et la forme.

## 2.4 Indiquer les étapes que Hugo RAFAEL va devoir respecter pour exploiter les réponses au questionnaire. (3 points)

*On attend la mobilisation de connaissances.*

### Éléments de réponse

**1** - Hugo RAFAEL va devoir **dépouiller** le questionnaire. Pour y parvenir, il va réaliser des **tris** à l'aide de **logiciels de dépouillement d'enquête**. (1 point)

- Tris à plat pour obtenir des résultats question par question
- Tris croisés pour obtenir des réponses sur deux questions à la fois.

*(Valoriser les précisions sur les tris dans la mesure des points disponibles pour cette question)*

**2** - Il est ensuite nécessaire de **présenter les résultats sous forme de tableaux et de graphiques** (1 point). Le choix du type de tableau dépend du type de tri effectué. Les graphiques sont à choisir entre graphiques de répartition et graphiques d'évolution. (*idem ci-dessus*)

**3** – Les résultats doivent ensuite être **analysés**. Ils ne doivent pas seulement être descriptifs mais doivent préparer la prise de décision. La **production d'une synthèse** est la dernière étape. (1 point)

## 2.5 Écrire en langage SQL (5 points)

- a. La requête qui permettra d'envoyer le courriel à tous les clients français ;
- b. La requête qui permettra d'afficher tous les prestataires (nom du prestataire et désignation de la catégorie), ayant signé un contrat avec la « Société des Fruits Rouges »  
*On attend la mobilisation de connaissances et l'écriture de requêtes employant des opérateurs relationnels. (2 points et 3 points)*

### Éléments de réponse

- a- 

```
SELECT adrElectronique
FROM client
WHERE pays = 'France'
```
- b- 

```
SELECT DISTINCT PRESTATAIRE.nom, CATEGORIE.intitule
FROM PRESTATAIRE, CLIENT, CATEGORIE, CONTRAT
WHERE PRESTATAIRE.typePrestataire = CATEGORIE.code
AND CONTRAT.prestataireImplique = PRESTATAIRE.code
AND CONTRAT.clientQuiContracte = CLIENT.code
AND CLIENT.nom = 'Société des Fruits Rouges'
```

La clause DISTINCT permettra de n'obtenir qu'une seule fois le nom des prestataires ayant plusieurs fois eu affaire à la « Société des Fruits Rouges ». À part **code** et **nom**, les autres champs peuvent ne pas être préfixés.

## DOSSIER 3 – COLLABORATION ENTRE LES AGENCES (18 points)

### 3.1 Indiquer quel type de leader est Hugo RAFAEL. Justifier la réponse (2 points).

*On attend la mobilisation de connaissances justifiées par des éléments du contexte.*

#### Éléments de réponse

Hugo RAFAEL est un **leader de droit**.

↳ Son autorité est fondée sur son statut. Il est le fondateur et le plus haut dirigeant de France Label. Il a construit sa société dans laquelle il exerce les pleins pouvoirs.

### 3.2 Caractériser son style de leadership. Justifier la réponse par des exemples prélevés dans l'annexe 7. (2 points)

*On attend la mobilisation de connaissances justifiées par des éléments de l'annexe. (1 point pour la notion et 1 pour la justification).*

#### Éléments de réponse

Hugo RAFAEL exerce un leadership **autoritaire** :

- Il ne s'implique pas avec ses salariés dans les tâches quotidiennes,  
↳ « Ce n'est quand même pas à moi de faire votre travail. Chacun a sa place ! »
- Il veut des comptes rendus fréquents  
↳ « et vous me rendez compte »
- Il prend les décisions seul  
↳ « vous n'êtes pas le patron, c'est moi »
- Il veut des résultats et a du mal à entendre des explications n'allant pas dans son sens  
↳ « Je ne veux pas entendre cela... autre argument ? »

**3.3 Préciser si le recours à une plateforme de travail collaboratif assisté par ordinateur (TCAO) constituerait une réponse à la demande d'Hugo RAFAEL. (10 points)**

*On attend :*

- *La mobilisation et la sélection de connaissances adaptées au contexte (1 point)*
- *Une présentation structurée en différentes parties (1 point).*

**Éléments de réponse**

**I – La plateforme, outil de communication synchrone ou asynchrone (2 points)**

A – La messagerie électronique

France Label communique déjà avec ses salariés par mel

Cet outil ne nécessite pas d'être synchrone.

B – La visioconférence

HUGO RAFAEL demande dans son mémo la possibilité de se réunir à distance avec ses responsables d'agence. Cet outil est synchrone.

**II – La plateforme, outil de production (2 points)**

Les logiciels de gestion des versions

Chaque responsable doit pouvoir intervenir sur un projet et proposer des modifications par rapport à sa propre expérience et ses compétences. Ces logiciels permettent de conserver chaque nouvelle version sans écraser l'ancienne, d'accéder à l'historique des modifications et d'avertir tous les membres de l'équipe lorsqu'un fichier est modifié.

**III – La plateforme, outil de coordination (4 points)**

A – Les agendas partagés

France Label emploie un animateur basé à Paris qui doit se partager entre les séminaires organisés par toutes les agences.

Hugo RAFAEL veut connaître le planning de tous les commerciaux. Il peut ainsi coordonner ses déplacements en fonction des rendez-vous des commerciaux

B – La gestion des projets

Chaque responsable d'agence doit pouvoir proposer un projet de séminaire. Ce projet doit être coordonné par Hugo RAFAEL. Le planning de montage de ces projets est assuré par le responsable et contrôlé. Les formalités administratives de suivi sont réalisées, à chaque fin d'étape, au siège à Paris où une assistante est employée.

**3.4 Présenter le principal obstacle à la bonne utilisation du TCAO chez France Label. Justifier (3 points).**

*On attend la mobilisation de connaissances et le rapport avec le style de leadership d'HUGO RAFAEL repéré dans la question 3.2.*

**Éléments de réponse**

Les échanges entre les agences et le siège peuvent être vus par les responsables d'agence comme un désir de contrôle. Karim SAÏDI peut penser que tout ce qu'il fait va être vérifié par Hugo RAFAEL. Les outils de TCAO ne peuvent être efficaces s'ils ne sont pas accompagnés par une véritable volonté de collaboration et utilisés par tous. Hugo RAFAEL souhaite centraliser tous les échanges et intervenir à la fin de chaque étape. Son type de leadership ne va pas dans le sens des souhaits notifiés sur le mémo.

**Qualité rédactionnelle : 1 point**

## DOSSIER 4 – RECRUTEMENT POUR AQUITAINE LABEL (15 points)

### 4.1 Préciser les avantages que présente la candidature d'Anthony SAUBERVI pour France Label. (5 points)

*On attend la mobilisation de connaissances sur les avantages du recrutement en interne et le repérage d'au moins trois éléments de réponse dans les annexes (3 x 1 point).*

#### Éléments de réponse

La candidature interne d'Anthony SAUBERVI présente plusieurs avantages

- Anthony SAUBERVI connaît la société et FRANCE LABEL le connaît également
  - ↳ Ancienneté de deux ans
- Cela montre aux autres salariés que leurs souhaits sont pris en compte
  - ↳ Mutation de Paris à Bordeaux répond au souhait d'Anthony SAUBERVI constaté lors de l'entretien annuel
- Il est formé aux exigences d'Hugo RAFAEL
  - ↳ Collaboration depuis deux ans dans l'agence de Paris

### 4.2 Repérer les composantes de la rémunération actuelle d'Anthony SAUBERVI (4 points).

*On attend la mobilisation de connaissances, le repérage des éléments fixes et variables dans l'annexe (2 x 2 points).*

#### Éléments de réponse

L'étude de son bulletin de salaire nous permet de mettre en évidence

- **Partie fixe** - Salaire de base
  - ↳ 151,67 heures à 8,71 € de l'heure soit 1 321,05 €
- **Partie variable** - Salaire de performance
  - ↳ Une commission de 6 % du chiffre d'affaires réalisé
  - 6 % x 38 546,74 soit 2 312,80 €

### 4.3 Au cas où Hugo RAFAEL validerait la demande de Monsieur SAUBERVI, calculer le montant du salaire brut que celui-ci percevrait au mois de juin en réalisant un chiffre d'affaires identique à celui qu'il a réalisé en mars 2009 soit 38 546,74 €. (6 points)

*On attend le repérage du nouvel élément variable et la réalisation de calculs simples.*

#### Éléments de réponse

- Salaire de base inchangé
  - ↳ 151,67 heures à 8,71 € de l'heure soit 1 321,05 €
- Salaire de performance
  - ↳ Une commission de 8 % du chiffre d'affaires réalisé
  - 8 % x 38 546,74 soit «3083,74 €
- Autre élément de rémunération
  - ↳ Prime de mobilité
  - 500,00 €
- Salaire Brut
  - ↳ Salaire de base + salaire de performance + Prime de mobilité
  - 1 321,05 + 3083,74 + 500,00 = 4 904,79 €