

# **Baccalauréat Technologique**

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

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

#### **SESSION 2012**

## **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 14 pages annexes comprises**

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

## EUROFLOR

Euroflor est une entreprise de distribution de végétaux et fleurs fraîches essentiellement auprès des fleuristes, mais aussi des jardinerie, hyper et supermarchés de toute la région nord-est.

L'entreprise, société anonyme dirigée par Madame Fatima LARBI, est implantée sur plusieurs sites : Nancy, Strasbourg, Dijon et Reims où se trouve le siège social (ZAC les Blancs Monts – 51350 Cormontreuil). Son effectif total est de 224 personnes. Le site de Reims emploie 59 salariés.

Ce site comporte, outre les locaux administratifs, une plate-forme de stockage et de manutention de 2 000 m<sup>2</sup> ainsi qu'une chambre froide et une chambre humide réservée aux fleurs exotiques. Pour les livraisons, 12 camions réfrigérés sont utilisés.

Les arrivages de fleurs et de plantes ont lieu trois fois par semaine, les mardi, mercredi et vendredi, en provenance directe du marché aux fleurs d'Aalsmeer aux Pays-Bas. C'est au cœur de ce marché que les fleurs qui arrivent du monde entier sont vendues aux enchères. Dès que ces fleurs sont présentées aux acheteurs, les prix baissent jusqu'à ce que l'un d'eux décide d'acheter le lot. Les fleurs sont revendues en bottes par Euroflor ou bien sont transformées en bouquets et compositions florales réalisés dans ses locaux.

Euroflor met tout en œuvre pour assurer des livraisons d'une qualité et d'une fraîcheur irréprochables et accorde une importance toute particulière à la satisfaction de ses clients. En effet, la pression de la concurrence est de plus en plus forte et les clients, de plus en plus exigeants. Euroflor décide donc de diversifier ses formes de vente et s'oriente vers la vente en ligne.

Dans le même temps, certaines difficultés internes (relatives aux risques professionnels) sont apparues. Il est nécessaire d'y remédier rapidement car elles pourraient, à terme, nuire à la qualité et à l'image de l'entreprise.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Réalisation d'une enquête de satisfaction
2. Réunion préparatoire à la création d'un site marchand
3. Analyse de la sécurité au travail
4. Nouvelle gestion électronique des consignes de sécurité

### **Annexes à exploiter**

Annexe 1	Réclamations reçues des clients
Annexe 2	Ébauche du questionnaire
Annexe 3	Extrait du schéma relationnel de la base de données
Annexe 4	Mémento du langage SQL baccalauréat STG CGRH
Annexe 5	Courriel de convocation à la réunion du 02/06/2012
Annexe 6	Extrait de la réunion du 02/06/2012
Annexe 7	Tableau de bord social d'Euroflor
Annexe 8	Indicateurs sécurité du secteur commerce de fleurs
Annexe 9	Charte de sécurité en XML

## DOSSIER 1 – RÉALISATION D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION (19 points)

Plusieurs réclamations de clients sont récemment parvenues au service commercial. Christian CONDORCET, le directeur commercial, sait que la satisfaction des clients est une des clés de la réussite de l'entreprise. En effet, un client mécontent, c'est d'abord une perte d'image, mais c'est aussi un coût financier en raison du traitement des réclamations effectuées et de la perte de chiffre d'affaires possible qu'entraîne cette insatisfaction.

C'est pourquoi il désire mettre en œuvre les actions appropriées pour mieux répondre aux besoins de la clientèle et réduire les causes de son insatisfaction. Il décide donc de réaliser, dans un premier temps, une enquête de satisfaction auprès des fleuristes qui constituent l'essentiel de la clientèle. Pour mener à bien cette enquête, il désire leur envoyer un questionnaire.

Une première ébauche de ce questionnaire (**annexe 2**) a été établie grâce aux remarques et réclamations qui ont été adressées par certains clients de l'entreprise, jugés représentatifs de l'ensemble des fleuristes (**annexe 1**).

L'ensemble de ces réclamations a fait l'objet d'un traitement dans la base de données GESTION COMMERCIALE (**annexe 3**).

L'exploitation des questionnaires étant prévue début juillet, la date limite de retour a été fixée au 30 juin.

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1 à 4**,

- 1.1 Identifier et classer les enjeux pour l'entreprise en fonction des problèmes posés.
- 1.2 Vérifier si le questionnaire proposé traite véritablement l'ensemble des problèmes posés. Justifier les réponses.
- 1.3 Proposer des améliorations relatives à la forme de ce questionnaire. Justifier ces propositions.
- 1.4 Identifier le besoin d'information satisfait par la requête suivante :  

```
SELECT raisonSociale, libelle  
FROM Reclamation, Client, Categorie  
WHERE Client.code = Reclamation.clientQuiReclame  
AND Categorie.code = Client.categorieClient
```
- 1.5 Écrire en langage SQL la requête permettant de sélectionner les informations nécessaires à l'envoi de ce questionnaire aux fleuristes.

**DOSSIER 2 – RÉUNION PRÉPARATOIRE À LA CRÉATION D'UN SITE MARCHAND  
(16 points)**

Préoccupé par une orientation déjà prise par plusieurs de ses concurrents, Christian CONDORCET a assisté à une session d'information et de sensibilisation aux technologies de l'information et de la communication proposée par la chambre de commerce et d'industrie de la Marne.

Il est maintenant convaincu qu'Internet et le commerce en ligne représentent pour Euroflor une opportunité qui mérite d'être explorée pour répondre aux attentes exprimées par ses clients. C'est pourquoi, après avoir obtenu l'accord de Fatima LARBI, il a décidé de confier la réalisation d'un site marchand à une agence spécialisée, Alpha-Design.

Il a rassemblé son équipe de commerciaux en réunion (**annexes 5 et 6**).

**Travail à faire :**

À partir de vos connaissances et des **annexes 5 et 6**,

- 2.1** Caractériser le type de cette réunion. Justifier la réponse.
- 2.2** Vérifier si la réunion a été bien préparée. Justifier la réponse.
- 2.3** Rappeler le rôle de l'animateur dans une réunion. Illustrer la réponse.
- 2.4** Caractériser le conflit qui oppose Jean-Louis DUPRÉ et Christian CONDORCET (type, source, attitude des personnes).

## DOSSIER 3 – ANALYSE DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL (20 points)

La directrice des ressources humaines Virginie CAUDERAN a en charge, parmi ses missions, la prévention des risques professionnels. À ce titre, elle assiste aux réunions du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Elle alerte la direction sur les résultats inquiétants obtenus par Euroflor en matière de sécurité au travail (**annexe 7**). En effet, récemment, plusieurs cas d'entorses sont survenus dans l'entreprise. Euroflor décide donc de faire appel à un ergonome afin d'améliorer les conditions de travail de ses salariés.

Enfin, Virginie CAUDERAN s'est rapprochée de la caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés pour obtenir des informations sur les risques dans le secteur d'activité du commerce des fleurs en gros (**annexe 8**).

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 7 et 8**,

- 3.1** Préciser si les entorses enregistrées récemment peuvent être qualifiées d'accident du travail. Justifier.
- 3.2** Indiquer la formule de calcul du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du travail et effectuer les calculs pour l'année 2011.
- 3.3** Comparer les résultats à ceux du secteur d'activité du commerce de fleurs. Commenter.
- 3.4** Dans une réponse structurée, montrer dans quelle mesure l'ergonomie peut répondre à l'objectif d'amélioration des conditions de travail.

## DOSSIER 4 – NOUVELLE GESTION ÉLECTRONIQUE DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ (15 points)

Au travers des indicateurs sociaux, il apparaît que le personnel, et notamment celui du service logistique, est plus touché par les accidents du travail et les maladies professionnelles. En effet, les salariés de ce service opèrent au sein des entrepôts où les tâches de manutention sont très présentes.

Jusqu'à présent, les consignes de sécurité étaient affichées dans les différents locaux de l'entreprise ; ces informations n'étaient pas facilement accessibles au personnel du service logistique. Mais, compte tenu de la multiplication des accidents du travail, l'entreprise décide de regrouper ces consignes de sécurité (auparavant éparpillées) et de procéder désormais à une gestion électronique centralisée. Le personnel pourra ainsi accéder à ces consignes de sécurité grâce à l'Intranet et aux assistants numériques personnels dont sont équipés les livreurs. Vous disposez du document relatif à la nouvelle gestion électronique (**annexe 9**).

### **Travail à faire :**

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 9**,

- 4.1** Préciser quels sont les avantages de cette nouvelle gestion électronique des consignes de sécurité.
- 4.2** Représenter, grâce à une arborescence, la structure de cette charte de sécurité en XML en vue d'une éventuelle mise à jour.
- 4.3** Préciser l'utilité de la deuxième ligne de cette charte.
- 4.4** Indiquer les intérêts pour l'entreprise de rédiger les consignes de sécurité en XML.

## **Réclamations reçues des clients**

- J'attire votre attention sur les difficultés régulières que je rencontre pour joindre vos commerciaux par téléphone, la ligne est souvent occupée.
- Les roses rouges que vous m'avez livrées le 18/05 étaient beaucoup trop épanouies pour être commercialisées, je n'ai pas pu les proposer à la vente.
- Le 30 avril, alors que votre livreur se présente toujours à mon magasin vers 11 h 30 le matin, il est arrivé vers 9 h 00. La boutique n'étant pas encore ouverte, je n'ai pas pu prendre possession des plantes que j'attendais ce jour-là.
- Une commande spéciale de fleurs pour un mariage (bouquet de la mariée et décoration de salle) dont la livraison était prévue le 27/05 n'a pas été livrée, j'ai dû recourir à un fleuriste de la ville voisine pour me procurer les fleurs nécessaires.
- J'ai effectué le 4 mai une commande de tournesols au prix de 0,90 € HT pièce, ils m'ont été facturés au prix de 1,10 € HT l'unité.
- J'ai contacté votre commerciale, Melle MERCIER, le 16 mai par téléphone afin de lui signaler que le livreur avait oublié mon magasin lors de sa tournée du 13. Je tiens à attirer votre attention sur le fait que Melle MERCIER n'a pas semblé porter intérêt à ma réclamation et ne m'a même pas présenté d'excuses.
- Malgré des demandes répétées, vous n'avez pas pu m'approvisionner en mimosa cet hiver.
- Vos bureaux ferment à 18 h 00, il est impossible de passer commande au-delà.

## Ébauche du questionnaire

Dénomination commerciale : .....

Adresse : .....

CP : ..... Ville : .....

Adresse électronique : ..... Téléphone : .....

1 – Quelle est la situation de votre magasin ?

Centre-ville                       Centre commercial                       Autre

2 – Que pensez-vous de la variété de nos produits ?

.....  
.....

3 – Que pensez-vous de la qualité de nos prestations ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant
Délai de livraison			
Nos horaires			

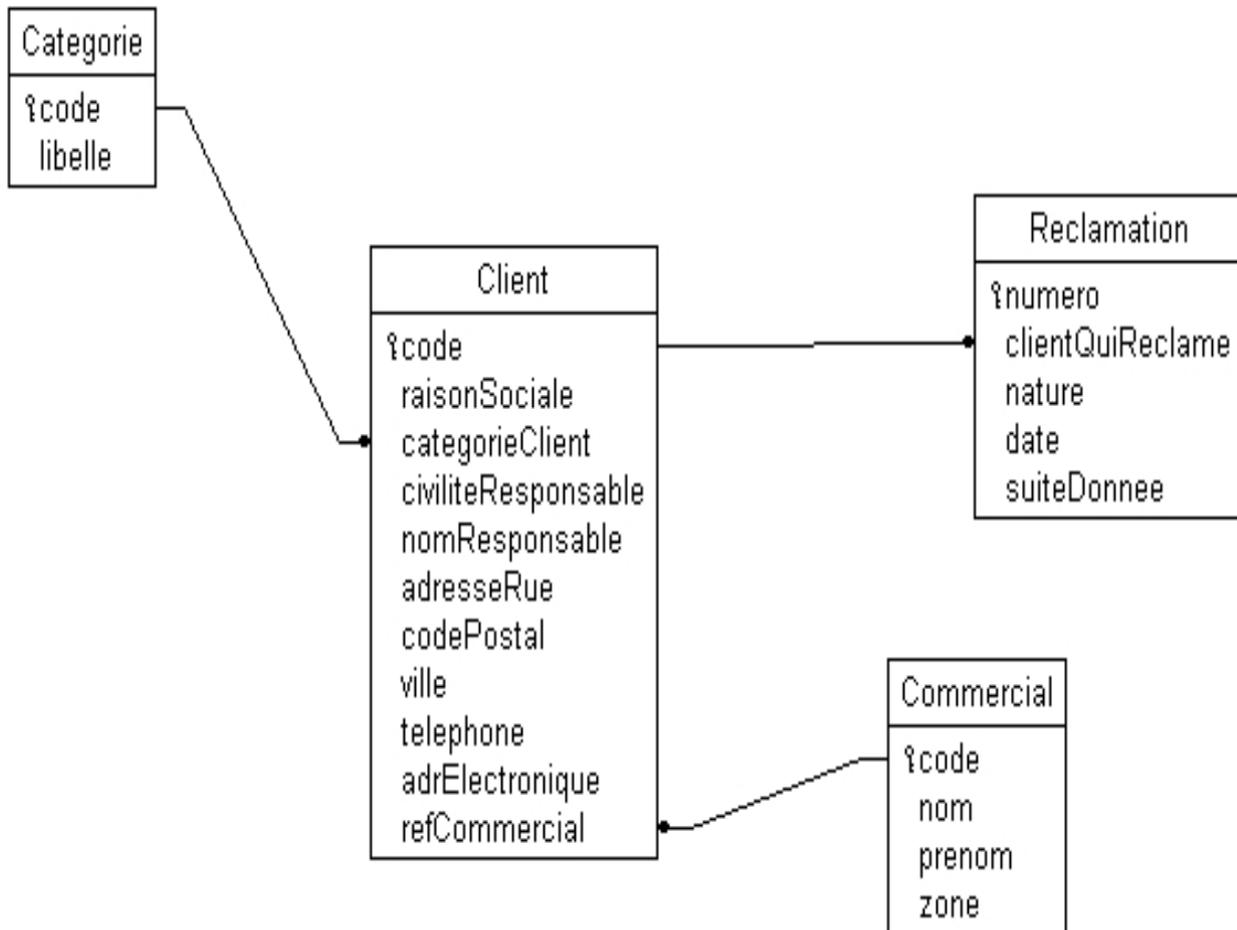
4 – Quelles appréciations faites-vous du professionnalisme de nos livreurs ?

.....  
.....  
.....

5 – Globalement, êtes-vous satisfait ?

Oui     Non

**Extrait du schéma relationnel de la base de données**



Remarque :

Les libellés possibles pour les différentes catégories sont : « Fleuriste », « Jardinerie », « Hypermarché », « Supermarché ».

## Mémento du langage SQL

### Baccalauréat 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 "\*" .

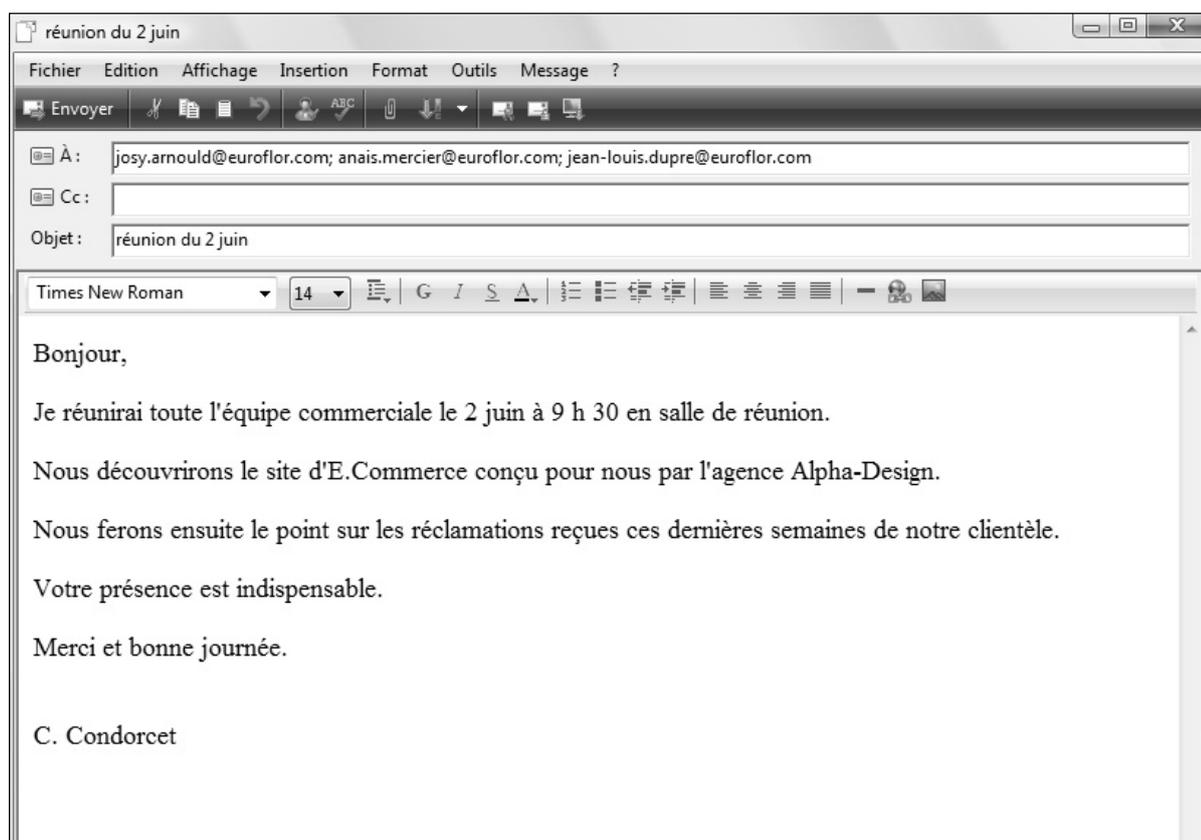
### Condition de restriction (ou de sélection)

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 SGBDR utilisent "\*" et "?" au lieu de "%" et "\_" pour l'écriture des filtres.

## Courriel de convocation à la réunion du 2 juin 2012



## Extrait de la réunion du 2 juin 2012

*Sont présents : Christian CONDORCET et les 3 commerciaux de l'équipe (Josy ARNOULD, Jean-Louis DUPRÉ et Anaïs MERCIER) ainsi que Flavio BALDI, responsable de l'agence Alpha-Design.*

**Christian CONDORCET** : Bonjour à tous, j'ai voulu vous réunir aujourd'hui pour vous présenter le projet de création d'un site de vente en ligne, projet que j'ai confié à l'agence Alpha-Design. Je pense en effet qu'il est temps que nous nous adaptions aux technologies nouvelles si nous voulons satisfaire au mieux nos clients et rester concurrentiels. Je vous présente Flavio BALDI, qui va vous faire la démonstration du site et vous en expliquer toutes les fonctionnalités.

**Flavio BALDI** : Bonjour, je suis graphiste chez Alpha-Design et j'ai donc élaboré, à la demande de Monsieur CONDORCET, le site de commerce électronique que vos clients vont dorénavant pouvoir utiliser. (*Grâce à un ordinateur portable et au vidéoprojecteur installé dans la salle, il fait la démonstration du fonctionnement du site*). En conclusion, vous pouvez vous rendre compte que ce site est très simple à utiliser pour vos clients, il ne nécessite pas de connaissance particulière en informatique, il est très intuitif.

**Christian CONDORCET** : Merci Monsieur BALDI pour cet excellent travail.

*Flavio BALDI salue et quitte la salle.*

*Christian CONDORCET invite chacun à s'exprimer sur ce projet.*

**Anaïs MERCIER** : Je crois que le fait de pouvoir être présents sur Internet va nous permettre d'accroître nos ventes et de développer notre clientèle.

**Christian CONDORCET** : Vous avez raison Anaïs. Les statistiques prouvent que les ventes augmentent de 15 à 25 % en moyenne dès lors qu'une entreprise passe au commerce électronique. En effet, le client aura ainsi la possibilité de passer sa commande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. De plus, il aura accès en temps réel, à tout notre catalogue et à toutes nos promotions.

**Jean-Louis DUPRÉ (agacé)** : Et nous alors, à quoi allons-nous servir si nous sommes remplacés par un site Web ?

**Christian CONDORCET** : Vous craignez que l'ordinateur ne fasse votre travail, Jean-Louis. Mais il ne s'agit pas de vous remplacer, seulement de travailler autrement. Ne vous inquiétez pas, vous aurez toujours votre place et un rôle important à jouer auprès de notre clientèle... *Puis, remarquant que Josy ARNOULD se tait, Josy, qu'en pensez-vous ?*

**Josy ARNOULD** : Je crois vraiment que nous allons gagner du temps en nous libérant des tâches fastidieuses qui pourront être gérées automatiquement grâce au système informatique. Nous pourrions nous consacrer à des choses plus importantes.

**Jean-Louis DUPRÉ (agressif)** : Je ne vois vraiment pas pourquoi. Il y a 20 ans que je prends des commandes, je connais mon travail. Vous les jeunes, vous ne jurez que par Internet, mais la relation humaine va être complètement oubliée. Les clients vont se sentir complètement isolés.

**Christian CONDORCET** : Jean-Louis, vous aurez toujours un rôle essentiel pour conseiller les clients. N'est-ce pas ce qui fait votre force parce que votre expérience est irremplaçable ?

**Jean-Louis DUPRÉ (radouci)** : Oui, c'est vrai, le conseil client devra forcément accompagner la technologie pour que les clients soient satisfaits.

**Christian CONDORCET** : En conclusion, puisque nous sommes maintenant d'accord sur l'utilité de ce site, il sera mis en ligne à partir du 1<sup>er</sup> septembre, ce qui nous laisse le temps d'en informer nos clients. En effet, certains d'entre eux ferment pendant les vacances. Passons maintenant à l'enquête que nous allons réaliser auprès de nos clients fleuristes...

*La réunion se poursuit...*

**Tableau de bord social Euroflor****Santé et sécurité au travail**

Indicateurs	2009	2010	2011
Nombre de salariés	205	213	224
Nombre d'accidents avec arrêt	6	10	13
Nombre d'accidents avec IP <sup>1</sup> (hors décès)	1	0	2
Nombre de décès	0	1	0
Nombre de journées perdues par IT <sup>2</sup>	302	310	360
Nombre d'heures travaillées	340 300	357 840	371 840
Taux de fréquence	17,63 %	33,5 %	
Taux de gravité	0,88 %	0,87 %	

88 % des accidents concernent le service logistique

**Indicateurs sécurité du secteur du commerce de fleurs**

Indicateurs	2010	2011
Nombre de salariés	37 701	36 941
Nombre d'accidents avec arrêt	1 159	1069
Nombre d'accidents avec IP (hors décès)	11	20
Nombre de décès	4	0
Nombre de journées perdues par IT	53 115	50 947
Taux de fréquence	19,02 %	18,06 %
Taux de gravité	0,87 %	0,86 %

Source : Caisse nationale d'assurance maladie

<sup>1</sup> IP = incapacité permanente

<sup>2</sup> IT = incapacité temporaire

## Charte de sécurité en XML

```

<?xml version='1.0' encoding='ISO-8859-1' ?>
<?xml-stylesheet type="text/xsl" href="style.xml"?>

<Accident>
  <categorie nom="ProduitLiquideVaporisant">
    <cause> Eau de Javel
      <Fournisseur>Cleantop</Fournisseur>
      <constat valeur="INHALATION">
        <Comportement>Porter toujours les masques, gants et équipements fournis. Éviter le
contact. Ne pas respirer les vapeurs...</Comportement>
      </constat>
      <constat valeur="INGESTION">
        <Comportement> Boire beaucoup d'eau. En cas de vomissement, garder la tête basse
pour éviter... Consulter un médecin.</Comportement>
      </constat>
    </cause>
    <cause>Chlorate de soude
      <Fournisseur>Greenshop</Fournisseur>
      <constat valeur="INHALATION">
        <Comportement>Porter toujours les masques...</Comportement>
      </constat>
      <constat valeur="INGESTION">
        <Comportement>Boire de d'eau. En cas de vomissement.....</Comportement>
      </constat>
    </cause>
  </categorie>
  <categorie nom="ManipulationOutils">
    <cause> Sécateur
      <Fournisseur>Ventout</Fournisseur>
      <constat valeur="BLESSURE">
        <Comportement>Porter toujours, gants et équipements fournis. Éviter
de...</Comportement>
      </constat>
    </cause>
  </categorie>
  <categorie nom="OutilRoulantMotorise">
    <cause> Tondeuse autoportée
      <Fournisseur>MOTORPRO</Fournisseur>
      <constat valeur="FRACTURE">
        <Comportement> Le travail de conducteur de véhicule de livraison ou de manutention
doit respecter des vitesses prescrites...</Comportement>
      </constat>
    </cause>
  </categorie>
</Accident>

```