

# BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"

Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2007

## ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Partie écrite

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

**CINETROC**

**Ce sujet comprend 5 pages de texte et 11 pages d'annexes.**  
Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 16.

### Matériel autorisé

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999 – BOEN n° 42).

### Annexes à exploiter

<b>Annexe 1</b>	Profil du poste d'infographiste chez CINETROC
<b>Annexes 2.1 à 2.3</b>	Les curriculum-vitae (CV) de trois candidats
<b>Annexe 3</b>	Page d'accueil du site CINETROC
<b>Annexe 4</b>	Interview de Claude MARTIN
<b>Annexe 5</b>	Courriel de parrainage
<b>Annexe 6</b>	Extrait de la base de données CINETROC
<b>Annexe 7</b>	Mémento du langage SQL
<b>Annexe 8</b>	Réseaux informatiques de CINETROC
<b>Annexe 9</b>	Gestion des dysfonctionnements par CINETROC
<b>Annexe 10</b>	Étude des dysfonctionnements
<b>Annexe 11</b>	Éléments de coût des envois de DVD

## CINETROC

Sur 150 millions de DVD présents dans les foyers, la moitié ne sont visionnés qu'une fois. Forts de ce constat, Claude MARTIN et Paul DURAND, de formation commerciale et financière, ont décidé de créer la société « CINETROC.com ». Lancé en janvier 2005, ce nouveau service se présente comme le premier site Internet d'échange de DVD en France. Il met en relation les personnes désireuses d'échanger leurs DVD et qui se sont préalablement abonnées pour bénéficier de ce service. Les abonnements constituent les principales recettes de l'entreprise.

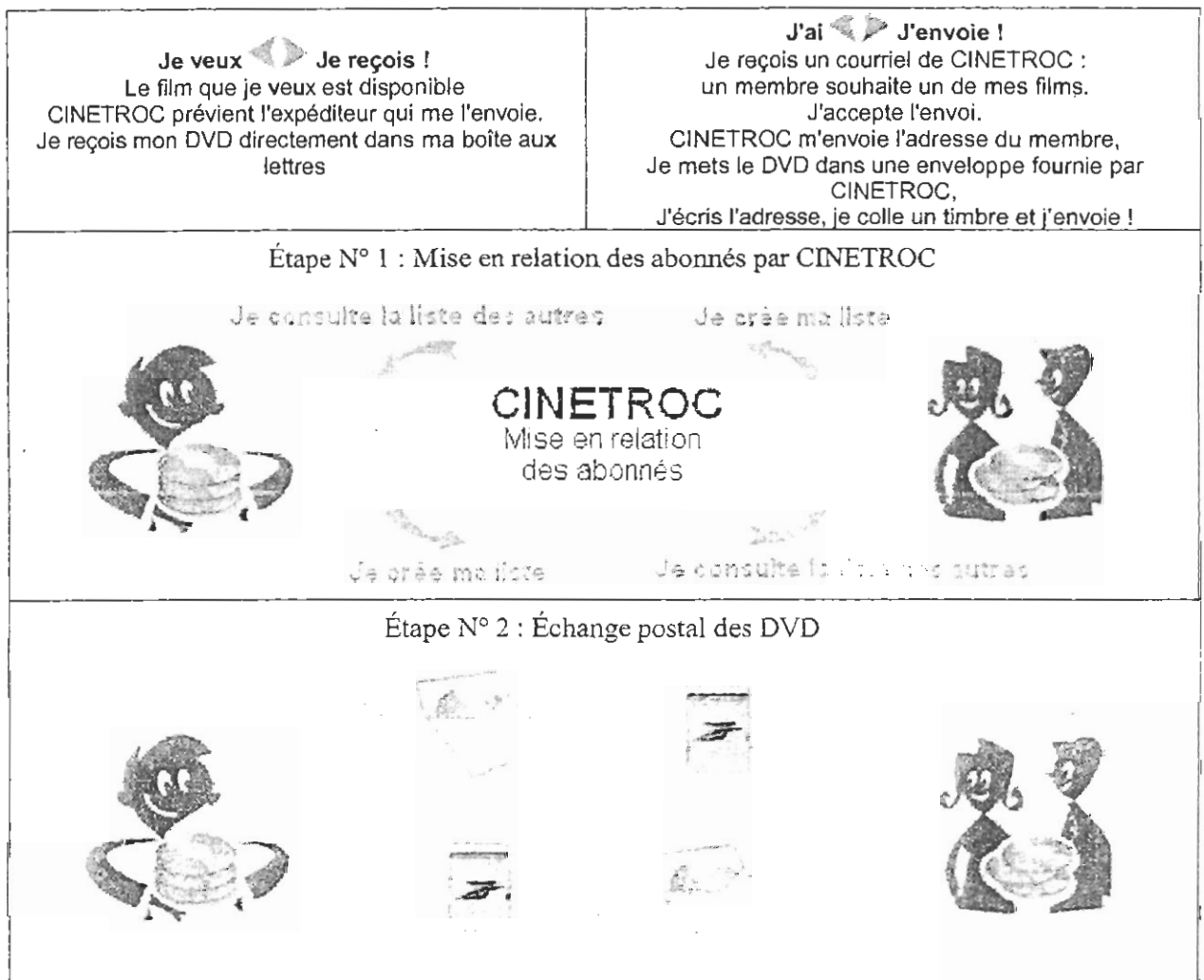


Forme juridique	SARL
Effectif	2 associés
Clientèle	Particuliers/30 000 abonnés en 2006
Catalogue	13 000 DVD en 2006

Le système fonctionne sur deux listes :

- l'une (la liste « je veux ») contient les DVD que l'abonné cherche à acquérir ;
- l'autre (la liste « j'ai ») contient les DVD qu'il peut mettre à la disposition des autres abonnés de CINETROC.

Tous les envois et réceptions de DVD se font ensuite grâce au courrier postal, CINETROC fournissant les enveloppes, selon les modalités suivantes :



## DOSSIER 1 : LE RECRUTEMENT D'UN INFOGRAPHISTE (14 POINTS)

Claude MARTIN et Paul DURAND, trop occupés par la gestion de CINETROC, souhaitent confier le développement du site Internet à un infographiste. L'objectif est de donner une identité visuelle au site et de traduire concepts et informations sous forme graphique.

Un infographiste intervient dès le départ du projet. Il élabore la maquette et produit les différents éléments graphiques du site. À la fois artiste et informaticien, il conçoit l'identité visuelle et la charte graphique du site sur lequel il travaille en tenant compte des spécificités techniques.

Chez CINETROC, l'infographiste pourrait accompagner le développement des offres de produits et services et serait là pour les exprimer graphiquement.

Convaincus de l'importance de cette fonction, Claude Martin et Paul DURAND décident de procéder à un recrutement mais ils ont peu de moyens financiers à y consacrer. Un profil de poste d'infographiste a été réalisé (**annexe 1**). Trois curriculum-vitae ont été retenus.

### Travail à faire :

1.1 Lister, parmi les moyens de recrutement, ceux auxquels CINETROC peut recourir.  
Justifier les choix.

1.2 À l'aide du profil de poste réalisé par les associés (**annexe 1**), comparer les 3 CV retenus (**annexes 2.1, 2.2 et 2.3**) et sélectionner le candidat que Claude MARTIN et Paul DURAND recevront en entretien. Justifier ce choix.

## DOSSIER 2 : LA COMMUNICATION DE CINETROC (13 POINTS)

L'infographiste embauché par CINETROC a élaboré la maquette de la page d'accueil (**annexe 3**) et produit les différents éléments graphiques qui donneront son identité visuelle au site. Il soumet son projet à Claude MARTIN et Paul DURAND.

### Travail à faire :

À partir de vos connaissances et de l'**annexe 3**

2.1 Définir les notions d'attitude et de comportement.

2.2 Préciser le lien qui existe entre ces deux notions.

2.3 Rappeler les trois composantes de l'attitude d'un individu.

2.4 Relever dans la page d'accueil des exemples montrant comment CINETROC fait appel à chacune des trois composantes de l'attitude.

### DOSSIER 3 : LA PROMOTION DE CINETROC (18 POINTS)

Pour mieux faire connaître CINETROC, Claude MARTIN et Paul DURAND ont organisé une campagne de presse. Ils ont envoyé un dossier de presse à de nombreux journalistes. Ils ont obtenu une interview sur une radio nationale (**annexe 4**).

En parallèle, ils ont prévu de mettre en place un système de parrainage. Ils proposent donc sur le site de CINETROC un courriel-type (**annexe 5**) que les abonnés pourront envoyer à leurs amis.

#### Travail à faire :

3.1 Repérer les procédés de l'écoute active pratiqués par le journaliste (**annexe 4**). Illustrer la réponse par des exemples.

3.2 Relever et caractériser les arguments utilisés dans le courriel de parrainage (**annexe 5**).

### DOSSIER 4 : LA GESTION DE LA BASE DE DONNÉES CINETROC ET DES RÉSEAUX INFORMATIQUES (13 POINTS)

Le catalogue de CINETROC est constitué des apports de chacun des abonnés. Actuellement, environ 13 000 DVD, répartis dans une vingtaine de catégories (de A comme Action à W comme Western), sont disponibles.

L'utilisation de cette base de données doit répondre aux attentes des abonnés et des responsables de CINETROC.

#### Travail à faire :

A l'aide des **annexes 6 et 7** :

4.1 Justifier le choix du champ « Num\_film » dans la table Film. Quel est son rôle ?

4.2 Expliquer pourquoi les deux champs « Num\_acteur » et « Num\_film » sont en gras dans la table JOUER.

4.3 Rédiger en langage SQL la requête qui permet de sélectionner tous les titres des films sortis après 2003 dans l'ordre alphabétique.

4.4 Exprimer par une phrase l'objet de la requête ci-après :

```
SELECT Titre_Film
FROM JOUER, ACTEUR, FILM
WHERE JOUER.Num_acteur=ACTEUR.Num_acteur
AND JOUER.Num_film=FILM.Num_film
AND Nom_acteur="BLOOM"
```

CINETROC a su tirer parti des différents réseaux informatiques pour organiser son travail efficacement (**annexe 8**) et gagner ainsi la confiance de ses clients.

**Travail à faire :**

4.5 A partir de l'**annexe 8**, identifier les différents types de réseaux dont s'est doté CINETROC.

4.6 Sur quel réseau sont diffusés les documents suivants?

- les offres promotionnelles de CINETROC
- les conditions générales de vente
- la note précisant la répartition des tâches entre les associés

4.7 Préciser le rôle des éléments suivants : serveur, concentrateur, modem.

**DOSSIER 5 : LA QUALITÉ CHEZ CINETROC (12 POINTS)**

Le bilan de l'activité de CINETROC est positif, mais après quelques mois Claude MARTIN et Paul DURAND se trouvent aujourd'hui confrontés aux effets de problèmes de fonctionnement des échanges de DVD (**annexe 9**). De plus en plus de membres ne renouvellent pas leur abonnement lorsqu'il arrive à échéance.

L'analyse menée par les deux associés montre que parmi les causes de la diminution du taux de renouvellement, la mauvaise qualité des échanges postaux est celle qui est le plus souvent citée : certains DVD arrivent en retard, d'autres DVD arrivent abîmés, d'autres encore n'arrivent jamais.

**Travail à faire :**

5.1 À partir de l'**annexe 9**, mesurer les coûts quantitatifs et qualitatifs de non-qualité pour CINETROC dans le cadre des échanges suivants :

- Mme X a envoyé un DVD en retard à M. Y.
- Mme X a envoyé à Mme Z un DVD qu'elle n'a jamais reçu.

5.2 À partir de l'**annexe 10**, calculer le coût annuel moyen par membre de non-qualité imputable aux DVD abîmés lors de l'échange.

5.3 Les associés décident de changer le modèle d'enveloppe fourni par CINETROC (**annexe 11**). Quel modèle d'enveloppe doit être retenu? Justifier la réponse.

5.4 Claude MARTIN et Paul DURAND décident de créer un tableau de bord qui leur permettra d'apprécier l'évolution de la qualité des échanges.  
Proposer trois indicateurs qui pourraient figurer dans ce tableau de bord.

## PROFIL DU POSTE D'INFOGRAPHISTE CHEZ CINETROC

Société CINETROC Poste : Infographiste		Date : xx/yy/zz			
		Niveaux d'aptitude			
Capacités		1	2	3	4
Formation	Formation générale <sup>(1)</sup>			*	
	Formation professionnelle <sup>(2)</sup>			*	
Expérience	Expérience professionnelle <sup>(3)</sup>		*		
Aptitudes et compétences professionnelles <sup>(4)</sup>	Travail en équipe			*	
	Technologies d'information et de communication				*
Qualités <sup>(4)</sup>	Créativité			*	
	Dynamisme				*
	Goût pour Internet				*

## Légende

<sup>(1)</sup> Niveaux 1. Primaire / 2. Secondaire / 3. Supérieur court / 4. Supérieur long.

<sup>(2)</sup> Diplôme 1. BEP / 2. BAC / 3. BTS, DUT / 4. Grande école, licence et plus.

<sup>(3)</sup> 1. Aucune / 2. 1 à 2 ans / 3. 2 à 5 ans / 4. Au-delà de 5 ans

<sup>(4)</sup> 1. Faible / 2. Assez bien / 3. Bien / 4. Fort

## CV1 - INFOGRAPHISTE

**EXPÉRIENCES**

Depuis 2003 - **Secrétariat, standard**

2002 - **Port de repas à domicile**

**FORMATION**

**2001** : Bac Pro en contrat de qualification Industries Graphiques (PAO)

**1999** : Formation arts plastiques

**1998** : BEP/CAP Industries Graphiques (PAO)

Connaissances des logiciels de PAO tels qu'Illustrator, Photoshop, Indesign, Page Maker, Flash, Dreamweaver et Director

**ACTIVITÉS ANNEXES**

• Cuisine, Bricolage

**OBJECTIF**

Contrat recherché : CDI

Secteur : Communication, Publicité, Marketing

Mobilité : France entière - Permis de conduire

## CV 2 - INFOGRAPHISTE

### POUR EN SAVOIR PLUS

Consulter [mon blog](#).

#### • EXPÉRIENCE

##### **Depuis 2005 Infographiste / Webmaster**

Réalisation de sites web, bannières pub, chartes graphiques,

#### • FORMATION

**2005** Formation Infographiste/Webdesigner

**2004** BTS Communication des entreprises

**2001** Baccalauréat STT – Spécialité Informatique de gestion

#### • CONNAISSANCES

##### **LOGICIELS**

- xpress
- Illustrator
- Photoshop
- Dreamweaver
- Flash

##### **LANGAGES**

- xhtml
- css
- Javascript

##### **MATERIEL**

- PC
- Mac

#### • AUTRES

**Fondateur et membre d'un groupe musical :** RnB, Latino ...

**Autres centres d'intérêt :** Dessin, BD, lecture, cinéma, athlétisme (relais par équipe)

**Anglais :** Bon niveau.

## CV 3 - INFOGRAPHISTE

### EXPÉRIENCE & EMPLOIS

#### 2001-2007 | Infographie Web & PAO à Sport&Doc :

- **Web** : conception et suivi du site internet avec une partie publique et une partie interne ;
- **PAO** : créations de dépliants, réalisations d'affiches et flyers, mises en page de documents,...

En plus des réalisations en infographie qui occupaient la majeure partie de mon travail, j'animais également des ateliers de sport & handicap : animations pédagogiques et sportives avec des enfants, participations aux formations, aux activités extérieures (animations aux stands des fédérations professionnelles, forums d'associations).

#### Depuis 1999 | Réalisations diverses en infographie :

- **2003** : réalisations d'affiches événementielles et co-organisation des Rencontres Sport & Handicap.
- **1999-2000** : Créations de sites web, affiches, montage vidéo et post-production pour des associations et des particuliers.

### COMPÉTENCES

- **Création graphique** : Adobe Illustrator, Photoshop. Notions : InDesign, Quark XPress.
- **Création web** : usage quotidien de Smultron et CSSEdit ; Adobe GoLive, ImageReady ; Macromedia Dreamweaver, Fireworks, Flash.
- **Montage et post-production vidéo** : Apple Final Cut Pro, iMovie, iDVD.
- **Bureautique** : Microsoft Office (Word, Excel et PowerPoint).
- **Plateformes** : excellente maîtrise de l'environnement Mac OS X et Classic ; utilisation courante de Windows XP.

### FORMATION

#### 2004 - 2006

- Licence professionnelle "Communication et Médias"

#### 1989 - 2004

- DEUG d'Arts Plastiques.
- Formation 3D Audio-visuelle au Greta
- Bac ES, spé. Maths, opt. Arts Plastiques (18/20).



PAGE D'ACCUEIL DU SITE DE CINETROC

**Cinéroc.com**  
Echangez vos DVD à volonté - Microsoft Internet Explorer

Restez informés !  
Abonnez-vous à la lettre d'infos Cinéroc  
Votre e-mail

Vous connecter  
Email  
Pass  
Trouver un film

**Vos DVD 1,99€ illimités seulement**

**Vous ne regardez plus vos DVD ? Echangez-les !**  
Un choix de plus de 13 000 titres.  
Inscrivez-vous gratuitement.

Echangez vos DVD autant que vous voulez...

Plus de films, moins cher : échangez vos DVD !

50 X le choix de votre vidéoclub de quartier.

Echanges 100% garantis, enveloppes fournies.

Notre sélection :

Internet

INTERVIEW DE CLAUDE MARTIN

*Journaliste* : Claude Martin, bonjour. Vous êtes l'un des fondateurs de CINETROC! Pouvez-vous nous expliquer le principe de ce site ?

*Claude MARTIN* : Bonjour ! CINETROC est un site d'échange de DVD au fonctionnement très simple. Les personnes qui ont des DVD, qui ne les regardent plus et qui voudraient les échanger contre d'autres DVD les mettent sur le site dans leur liste d'échange et établissent une autre liste qui présentera les DVD qu'ils souhaitent avoir. Dès que les films sont disponibles, les échanges se font.

*Journaliste* : D'accord. Effectivement, en général, lorsqu'on achète des DVD on les regarde, mais combien de fois ?

*Claude MARTIN* : Aujourd'hui 55% des DVD achetés par les gens ne sont regardés qu'une seule fois !

*Journaliste* : C'est ça, les gens consomment un produit et ensuite exception faite de quelques films mythiques que l'on aime revoir plusieurs fois, la plupart du temps le film reste au placard...

*Claude MARTIN* : En fait, nous, nous proposons de donner une seconde vie à ces DVD !

*Journaliste* : Alors, pour bien comprendre, je vais sur votre site et je mets tous les DVD que j'ai et que je suis prêt à échanger ?

*Claude MARTIN* : Oui.

*Journaliste* : Ensuite, tous mes DVD vont apparaître sur le site et les autres membres pourront donc consulter ma liste.

*Claude MARTIN* : Exactement

*Journaliste* : Pour s'inscrire, comment ça se passe ?

*Claude MARTIN* : C'est très simple ! Cela se fait en trois étapes. Vous choisissez le type d'abonnement auquel vous voulez souscrire (1 mois, 3 mois ou 12 mois) ; vous rentrez vos coordonnées et enfin votre liste de DVD.

*Journaliste* : Bon, et les vidéoclubs sur le net ne vous font-ils pas un peu d'ombre, car c'est quelque chose de nouveau qui a l'air de bien marcher en ce moment ?

*Claude MARTIN* : Il y a une grande différence, c'est que les abonnements des vidéoclubs sont à 25 euros alors que nous, nous proposons un abonnement mensuel à partir de 1,99 euro le 1<sup>er</sup> mois puis 6 euros par mois.

*Journaliste* : Et pour 6 euros, j'ai quoi exactement ?

*Claude MARTIN* : Vous pouvez échanger vos DVD de manière illimitée pendant 12 mois. En plus CINETROC vous envoie chaque mois les enveloppes nécessaires pour vos échanges. Les frais de port sont à la charge des adhérents mais nous nous sommes arrangés pour faire en sorte que ces frais soient réduits au minimum, c'est-à-dire 0,54 €.

*Journaliste* : D'accord. Et pour la liste des DVD que je souhaite recevoir, n'est-ce pas un peu difficile de réaliser cette liste ?

## Annexe 4 (suite)

*Claude MARTIN* : Non, vous avez sur le site un classement par catégories de films (action, thriller, comédie...) qui peut vous aider à trouver les films qui vous conviennent. 13 000 titres sont actuellement au catalogue de CINETROC, des nouveautés comme des grands classiques.

*Journaliste* : Mais ces films que je reçois ne sont pas neufs ?

*Claude MARTIN* : Non, c'est le principe de l'échange bien sûr !

*Journaliste* : A-t-on le droit légalement de faire ce type d'échange sur Internet ?

*Claude MARTIN* : On demande évidemment aux adhérents d'effectuer des échanges de DVD achetés dans le commerce et non des copies ou DIVX.

*Journaliste* : Mais comment pouvez-vous être certain de l'application de cette règle ?

*Claude MARTIN* : Sur CINETROC, les échanges sont notés ce qui est un gage de sécurité et de qualité pour nos membres. La personne qui reçoit un DVD peut signifier sur le site s'il s'agit d'un DVD original ou d'une copie, s'il est en mauvais état ou non... Dans ce cas, la société CINETROC exclut la personne qui aurait voulu échanger une copie ou un DIVX.

*Journaliste* : Merci Claude MARTIN

*Claude MARTIN* : Merci à vous.

---

## Annexe 5

### COURRIEL DE PARRAINAGE

Bonjour,

Je suis inscrit sur CINETROC, le 1er site français d'échange de DVD.

Je pense que ce site va t'intéresser car il te permettra de donner une seconde vie aux DVD que tu ne regardes plus.

Grâce à CINETROC, tu pourras les échanger à volonté contre les films dont tu as envie.

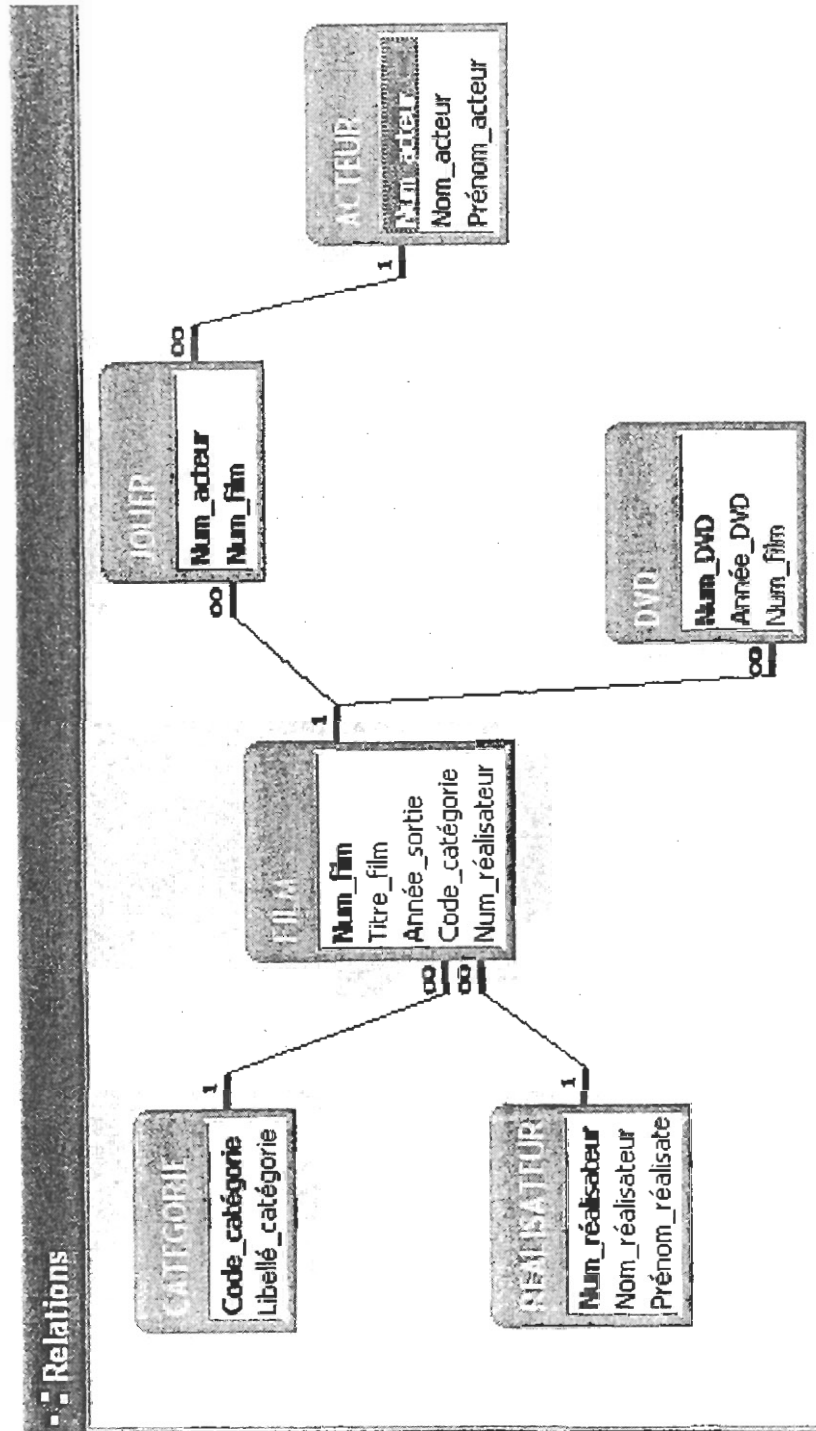
CINETROC, c'est simple : tu reçois ton DVD directement dans ta boîte à lettres et tu peux le garder aussi longtemps que tu veux. En plus, les enveloppes sont fournies pour les échanges et tu affranchis au tarif normal. Pas besoin d'aller à la Poste exprès !

CINETROC c'est mieux qu'un vidéoclub : l'abonnement est beaucoup moins cher et le choix cinquante fois plus important. En plus, grâce à CINETROC, plus besoin de te déplacer et finies les pénalités de retard !

CINETROC, c'est sûr : tu recevras exclusivement des DVD originaux ou achetés dans le commerce. Tout abonné qui voudrait échanger une copie ou un DIVX serait exclu. En plus, si le DVD n'arrive pas ou arrive endommagé, ton compte est recredité. CINETROC garantit l'échange !

A très bientôt j'espère.

EXTRAIT DE LA BASE DE DONNÉES CINETROC



## MÉMENTO DU LANGAGE SQL

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

# RÉSEAUX INFORMATIQUES DE CINETROC

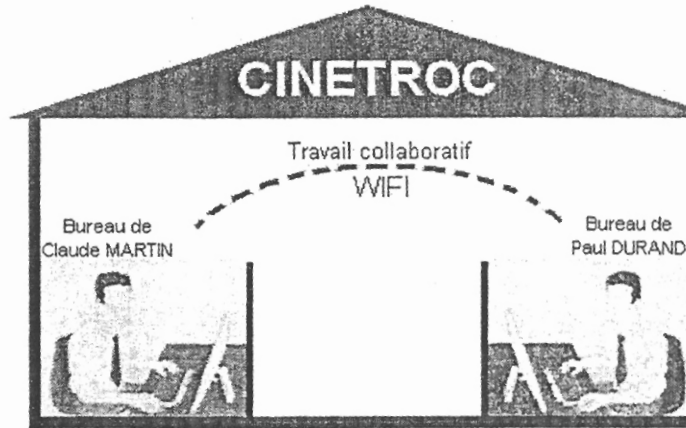
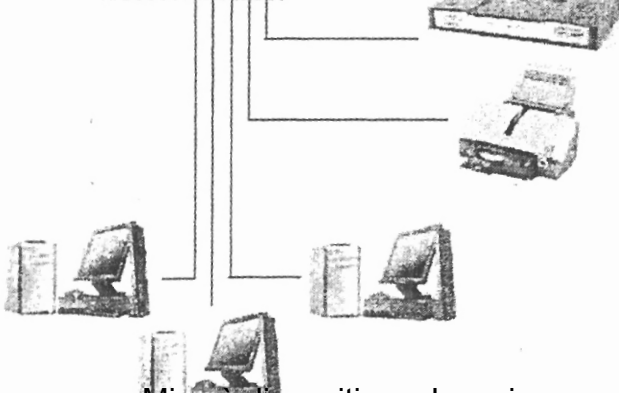
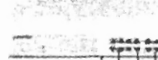
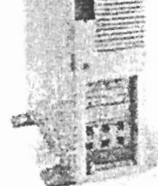
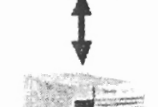
1ER TYPE DE RESEAU  
BSERVE CHEZ CINETROC

2EME TYPE DE RESEAU  
OBSERVE CHEZ CINETROC

Les abonnés



Internet



### GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS PAR CINETROC

CINETROC attribue un certain nombre de points à chaque DVD.

Un membre donateur qui envoie un DVD sera crédité de ce même nombre de points dès réception du DVD par le membre receveur. Le membre receveur qui reçoit ce DVD sera débité de ce même nombre de points dès acceptation de l'envoi par le membre donateur.

- Si le **DVD n'arrive pas dans les délais**, le donateur est relancé au bout de cinq jours par CINETROC. Le coût de la relance est estimé à 4 €.
- Si le **DVD attendu n'arrive jamais**, le receveur signale à nouveau l'incident à CINETROC qui relance le donateur une nouvelle fois pour vérifier qu'il ne s'agit pas d'un retard (coût supplémentaire : 4 €) puis recrédite le receveur des points de l'échange non réalisé. En cas de perte, CINETROC rachète le DVD manquant (coût 7 €) pour reconstituer le catalogue. Le donateur conserve les points liés à l'échange.
- Lorsque le **DVD arrive abîmé**, le receveur le renvoie à CINETROC pour être recrédité des points de l'échange. CINETROC rachète le DVD abîmé (coût 7 €) pour reconstituer le catalogue. Le donateur conserve les points liés à l'échange.

### ÉTUDE DES DYSFONCTIONNEMENTS

#### Extrait des statistiques établies par CINETROC

Un membre reçoit en moyenne 70 DVD par an.

2 % de ces DVD lui parviennent abîmés.

Le coût de non qualité moyen par DVD abîmé est estimé à 7 euros.

## ÉLÉMENTS DE COÛT DES ENVOIS DE DVD

## Coût des enveloppes

	Prix	Format en cm	Sécurité	Solidité	Poids en g	Remarques
<b>Enveloppe actuellement utilisée</b>	0,5 €	12 x 12	aucune	Légère	5	Couleur : blanche Ajout du logo gratuit Papier non recyclable
<b>Enveloppe « Protect »</b>	2 €	11 x 22	Avec bande de protection Kraft (sécurisation de la fermeture)	Renforcée	10	Couleur : blanche Couleur possible : verte (sans supplément) Ajout du logo payant Papier non recyclable
<b>Enveloppe « sécurpro »</b>	1,2 €	12 x 12	Système de fermeture sécurisé et papier bulle de protection pour objets fragiles	Renforcée	7	Couleur : blanche Couleur possible : rouge (sans supplément) Ajout du logo gratuit Papier recyclable

## Tarifs postaux

Poids	20 g	50 g	100 g
Prix	0,54 €	0,86 €	1,30 €

NB : Poids d'un DVD = 12 grammes