

**RÉPUBLIQUE DE DJIBOUTI**

Unité-Égalité-Paix

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**

# **Annales Bac 2017**

**Terminale SG**

**ÉQUIPE DE VALIDATION**

Coordinateurs des CRC



Centre de Recherche,  
d'Information et de Production  
de l'Éducation Nationale

**Direction de l'Édition :** M. ELMI MOUSSA HASSAN

**Suivi éditorial :** Mme RODA MAHAMOUD ISSÉ  
Mme RAHMA MOHAMED HERSI

**Coordination graphique :** Mme ZAMZAM MOHAMED BOGOREH

**Couverture :** M. MOUSSA ALI MIGUIL

**Maquette et mise en page :** M. ABOUBAKER MOHAMED ALI  
Mme ZAMZAM MOHAMED BOGOREH

Le Directeur Général du CRIPEN, **M. SAÏD NOUR HASSAN**, remercie pour leur collaboration :

- Le Direction des Examens et des concours.
- Les conseillers pédagogiques des disciplines respectives.
- Les Inspecteurs et conseillers pédagogiques référents.

# PRÉFACE

À la fin de la réforme de l'enseignement général qui a abouti à la mise en place du baccalauréat djiboutien (session 2016), le CRIPEN s'est immédiatement tourné vers un complément. L'objet de cette annale va dans ce sens. Les sujets sont conformes au nouveau programme et sont élaborés par des inspecteurs. Réalisés à partir de sujets sortis au baccalauréat 2016 et ceux du bac blanc de la même année, ces multi annales sont accompagnés des corrigés détaillés pour permettre aux futurs bacheliers de mieux appréhender les questions essentielles que posent les différents examens. Les travaux de compilation et de réécriture de la plupart des corrigés ont commencé à la fin de l'année 2016 et se sont poursuivis jusqu'au mois de février 2017.

Le projet, qui est une partie prenante de la politique du ministère axée sur l'amélioration de la qualité, a mobilisé l'ensemble des principaux acteurs de l'Education Nationale notamment la DEC, les responsables des différents établissements publics du secondaire, les équipes intervenant sur toute la chaîne éditoriale au CRIPEN.

De la collecte des sujets à la production finale des annales en passant par la relecture et les différents ajustements nécessaires avant la mise en page, les équipes impliquées dans ce processus ont dû travailler sans relâche durant quatre mois. Un laps de temps relativement court comparé à la taille des tâches effectuées. Fort heureusement, les institutions ainsi que toutes les personnes sollicitées se sont montrées disponibles et ont répondu de façon positive à la demande du CRIPEN.

Toujours par rapport à la lisibilité de cet annale, l'idée de séparer sujets et corrigés n'est pas dû au hasard. C'est un choix didactique délibéré pour éviter aux utilisateurs d'être systématiquement tentés par des corrigés en vis-à-vis.

Au total, même en l'absence d'une recherche en tant que telle, le travail ne fut pas moins ardu et les résultats sont aujourd'hui à la hauteur des attentes. Avec ces nouveaux annales, une certitude : celle de pouvoir enfin s'exercer sur des sujets touchant un large panel de notions étudiées au cours de l'année. Cela démontre aussi les capacités du CRIPEN à s'adapter aux normes éditoriales internationales.

Vos suggestions sont les bienvenues pour nous aider à améliorer nos outils pour vous, et pour les futurs candidats [...].

# PRÉAMBULE

## CONSEILS GÉNÉRAUX

### I. Partie questions

Pour répondre à la série des questions posées, il faut auparavant:

- ▶ lire attentivement les questions et les documents
- ▶ repérer les mots-clés susceptibles d'orienter vers des éléments de réponses

### II-Analyse de texte :

- ▶ Relevez les éléments clés du texte ( titre, date, auteur, source)
- ▶ analysez le texte en repérant les idées principales –rédigez les réponses et l'analyse de façon structurée

### III. Exploitation des documents ( tableau ou graphique)

- ▶ rédigez la réponse de façon structurée avec une introduction et un développement de deux paragraphes
- ▶ En règle générale, il est conseillé de :
  - Gérer son temps pour traiter l'ensemble des exercices
  - Travailler au brouillon pour sélectionner que les éléments pertinents
  - Rédiger de façon claire et simple en privilégiant les phrases courtes...
  - Relire pour détecter d'éventuelles fautes

**Les épreuves de la philosophie et de l'histoire-géographie ont en commun :**

**La composition :**

#### ▶ Analyse du sujet

lire bien le sujet pour en saisir les termes essentiels à la compréhension de ce qui est évoqué implicitement

#### ▶ Choix d'une problématique

Il est obligatoire de dégager une problématique car c'est elle qui permet au candidat de garder à l'œil le fil conducteur de sa réflexion et donc au plan.

#### ▶ Réponses à la problématique

Il faut hiérarchiser et organiser ses informations en vue d'une réponse logique à la problématique.

Pour cela, il faut trier, sélectionner, classer ...

# PRÉAMBULE

En **Histoire-géographie** Il faut constamment se poser les questions sur :

Qui ? Quoi ? Quand ? Où ?...

En **philosophie** on se focalisera plutôt sur les grandes questions : Comment ? Pourquoi ?...

## La rédaction du devoir

La composition comporte trois parties : l'introduction, le développement et la conclusion. Aucun titre des parties ou des sous-parties ne doit figurer dans le devoir

### ► l'introduction :

présentez le sujet en donnant des précisions sur les mots-clés figurant dans l'intitulé. Commencez toujours par une phrase qui amène directement au sujet.

### ► La problématique

Formulez votre problématique sous la forme d'une question en réservant les dernières lignes de l'introduction à **l'annonce du plan** c'est -à-dire les principaux thèmes du sujet.

## Le développement

En règle général, le développement comporte plusieurs parties (au moins deux et tout au plus trois)

Dans chaque partie, faire en sorte de séparer les paragraphes constitués autour d'une idée. N'oubliez pas la transition à la fin de chaque paragraphe ; si nécessaire vous pouvez insérer dans votre développement des productions graphiques (schémas, croquis) ou textuelles (citation ou extraits de texte court).

## La conclusion

Deux étapes doivent apparaître :

► le bilan : c'est l'aboutissement du raisonnement. Il faut une réponse nuancée à la question posée

## l'élargissement du sujet :

ouvrir le sujet sur des perspectives plus larges

## Conseils relatifs à la rédaction

Évitez l'emploi du futur, faites l'effort de garder toujours le présent. Évitez l'emploi de la première personne au singulier comme au pluriel ainsi que l'emploi de certaines expressions comme « de tout temps ou sur le plan de ... »

## En maths, quelques conseils :

► Lire attentivement et lentement le sujet

► déterminez le temps nécessaire pour travailler chaque exercice en commençant par le plus facile. Pour la présentation séparez les questions, relisez vous et corrigez les fautes d'orthographe

# PRÉAMBULE

## En littérature

La synthèse, comme le résumé de texte, n'est pas un montage de citations : vous devez exprimer chaque idée dans un style personnel, avec votre propre lexique et votre propre synthèse. Un travail nécessitant ainsi une préparation, à savoir un travail préalable de brouillon bien organisé et une relecture indispensable après rédaction du contenu attendu.

### Le travail du brouillon :

- Faites un brouillon succinct. Ne doivent apparaître, pour votre synthèse, que les grandes lignes de l'introduction et celles de la conclusion, un plan à deux niveaux de titres.
- Votre brouillon doit être clair et lisible, même si vous êtes pressé par le temps. Numérotez les pages de votre brouillon et n'écrivez que sur le recto. Ecrivez bien pour pouvoir vous relire. Surlignez les différents niveaux de titre. Notez en rouge à côté de vos idées en vrac les numéros de parties et sous-parties auxquelles elles se rattachent.
- Utilisez des abréviations, notez vos idées sous forme de phrases nominales, comme des titres

### La relecture :

- Prenez le temps de vous relire en fin d'épreuve.

## Les épreuves de langues vivantes

### La lecture du sujet

- Pensez à identifier le thème principal, la situation et les personnages.
- Soulignez dans le texte les expressions qui vous aident à les repérer.

### La compréhension du ou des textes

- Répondez brièvement et précisément aux questions posées
- Exprimez-vous de manière compréhensible.
- N'hésitez pas à utiliser un brouillon pour noter et organiser vos idées.
- Pour vous justifier pensez à relever quelques mots ou une phrase

### L'expression personnelle

- Assurez-vous que vous avez bien lu et compris ce que l'on vous demande.
- Lisez bien le sujet et respectez la forme que doit prendre votre production.
- Pensez à utiliser des tournures idiomatiques, des mots de liaison, en tâchant de vous exprimer dans un anglais recherché.

# Sommaire

## SUJETS

### OGRH

Bac premier tour (2016)	10
Bac second tour (2016)	21
Bac blanc (2016)	26

### GFM

Bac premier tour (2016)	34
Bac second tour (2016)	45
Bac blanc (2016)	50

### IAG

Bac premier tour (2016)	61
Bac second tour (2016)	73
Bac blanc (2016)	80

### Éco-droit

Bac premier tour (2016)	92
Bac second tour (2016)	99
Bac blanc (2016)	104

### Management

Bac premier tour (2016)	116
Bac second tour (2016)	121
Bac blanc (2016)	124

### Anglais

Bac premier tour (2016)	129
Bac second tour (2016)	133

### Mathématiques

Bac premier tour (2016)	136
Bac second tour (2016)	140

### Français

Bac premier tour (2016)	145
Bac second tour (2016)	148

### Histoire-géographie

Bac premier tour (2016)	152
Bac second tour (2016)	156

### Philo

Bac premier tour (2016)	160
-------------------------	-----

### Arabe

Bac premier tour (2016)	163
Bac second tour (2016)	165

# Sommaire

## CORRIGÉS

### OGRH

Bac premier tour (2016)	167
Bac second tour (2016)	176
Bac blanc (2016)	180

### GFM

Bac premier tour (2016)	186
Bac second tour (2016)	197
Bac blanc (2016)	202

### IAG

Bac premier tour (2016)	213
Bac second tour (2016)	218
Bac blanc (2016)	220

### Éco-droit

Bac premier tour (2016)	227
Bac second tour (2016)	234
Bac blanc (2016)	238

### Management

Bac premier tour (2016)	246
Bac second tour (2016)	249
Bac blanc (2016)	252

### Anglais

Bac premier tour (2016)	256
Bac second tour (2016)	258

### Mathématiques

Bac premier tour (2016)	261
Bac second tour (2016)	264

### Français

Bac premier tour (2016)	268
Bac second tour (2016)	269

### Histoire-géographie

Bac premier tour (2016)	271
Bac second tour (2016)	275

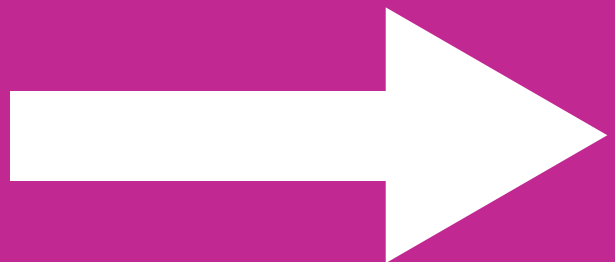
### Philo

1 <sup>er</sup> sujet du Bac (2016)	279
2 <sup>e</sup> sujet du Bac (2016)	280
3 <sup>e</sup> sujet du Bac (2016)	282

### Arabe

Bac premier tour (2016)	285
Bac second tour (2016)	286

**OGRH**



Épreuve : OGRH

Baccalauréat général 1<sup>re</sup> groupe session 2016

Filière SG/ OGRH

Durée de l'épreuve : 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

### LA MENUISERIE SOULTAN

La MENUISERIE SOULTAN est une PME fondée par M. ALI SOULTAN dans les années 80. La menuiserie a pour activité la fabrication et la commercialisation des meubles de qualité (de maison, de bureaux,...) à prix raisonnable à Djibouti.

Actuellement, elle a une renommée nationale et sa clientèle s'étend sur l'ensemble du territoire. La production est basée dans la capitale.

Aujourd'hui, la MENUISERIE SOULTAN est dirigée par IDRIS ALI SOULTAN, fils du fondateur, qui a :

- ▲ modernisé les machines et le matériel,
- ▲ multiplié les points de ventes dans toutes les régions (Arta, Ali-Sabieh, Tadjourah et Obock),
- ▲ formé ses salariés sur des nouveaux designs, sur les nouvelles machines et les nouveaux matériels,
- ▲ signé un accord de partenariat avec le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle en tant que lieu de stage.

Il envisage même de développer les activités de l'entreprise dans toute la région de la Corne d'Afrique (Ethiopie, Somaliland, Somalie, Kenya,...)

#### Les dossiers suivants sont à traiter :

1. Contrat de travail et rémunération.
2. Sécurité et santé.
3. Organisation de Réunion.
4. Gestion de l'évolution professionnelle.

#### Annexes :

Annexe 1 : Organigramme de structure de la société

Annexe 2 : Contrat de travail

Annexe 3 : Bulletin de paie (à compléter et à rendre avec la copie)

Annexe 4 : Retenue WAQF

Annexe 5 : Extrait du barème des impôts

Annexe 6 : Compte-rendu de la dernière réunion du 23 Avril 2016

Annexe 7 : Extrait du tableau de bord social

Annexe 8 : Prise en compte du risque routier

Annexe 9 : Organisation actuelle des réunions

Annexe 10 : Un moyen de communication à distance : la conférence en ligne

Annexe 11 : Extrait de l'entretien individuel de SAAD HOUSSEIN

**DOSSIER 1** Contrat de travail et rémunération (42 points)

Mme Hasna Moussa, l'actuelle assistante de direction va partir à la retraite le 1<sup>er</sup> Juillet prochain. La menuiserie a procédé à un recrutement qui a donné lieu à l'arrivée de Mlle Fatouma Mansour, le 1<sup>er</sup> juin 2016.

M. Soubaneh Elmi, Le Directeur des Ressources Humaines a demandé à Mme Hasna de préparer le contrat de travail de la nouvelle salariée (annexe 2).

Une fois le contrat signé, la menuiserie vient d'établir le premier bulletin de paie de Mlle Fatouma pour le mois de Juin (annexe 3).

**Travail à faire :**

A l'aide des annexes 1, 2, 3, 4 et 5 et de vos connaissances :

- 1.1 Citer les différents types de contrat de travail que vous connaissez.
- 1.2 De quel type de contrat de travail s'agit-il dans l'annexe 2 ?
- 1.3 Quelle est la nature de l'emploi visé par ce contrat de travail ?
- 1.4 Rappeler les différentes composantes du bulletin de paie.
- 1.5 Déterminer le salaire net de Mlle Fatouma (annexe 3 à compléter et à rendre avec la copie) et justifier les calculs
- 1.6 Quels sont les enjeux du bulletin de paie pour l'employeur et pour le salarié ?

**DOSSIER 2** Sécurité et santé (40 points)

Le compte rendu de la dernière réunion du 23 mai 2016 (annexe 6) et les données du dernier tableau de bord social (annexe 7) font ressortir un nombre d'accidents du travail important, notamment des accidents de la route. En effet, le risque routier doit être pris en compte selon la police routière. (annexe 8)

Afin de réduire ce nombre d'accidents, l'entreprise a pris contact avec l'organisme

«Auto-école de la paix » spécialiste de la «Sécurité et maîtrise au volant ». Soubaneh Elmi a demandé à chaque conducteur de participer à l'un des stages de conduite proposés.

Les régions du Sud (Ali-Sabieh et Dikhil) étant particulièrement concernées par l'augmentation des accidents, Soubaneh Elmi aimerait convoquer en priorité les salariés de cette zone.

**Travail à faire :**

À l'aide des annexes 6,7 et 8 et de vos connaissances :

- 2.1 Calculer le taux de fréquence des accidents de travail pour l'année 2015.
- 2.2 Calculer, en valeur relative, l'évolution du nombre des accidents de travail avec arrêt depuis 2010.
- 2.3 Dans un texte structuré, commenter l'évolution du nombre des accidents de travail depuis 2010 et préciser les conséquences de cette évolution pour l'entreprise et pour les salariés.
- 2.4 Rédiger et présenter la note de service à adresser à l'ensemble des livreurs pour leur rappeler le respect du code de la route.

**DOSSIER 3** Organisation des réunions (28 points)

Hemeda Moussa, directrice commerciale et régionale, réunit tous les 15 jours (le jeudi matin) les responsables commerciaux régionaux pour faire le point sur les commandes en cours, sur la progression du chiffre d'affaires et pour échanger sur les différents dossiers et les problèmes rencontrés chez les clients (annexe 9).

Cette organisation ne donne pas entièrement satisfaction à Hemeda Moussa, même si celle-ci apprécie de garder un contact direct avec son équipe ; c'est également pour les responsables commerciaux et régionaux un moment d'échanges important. Elle a réuni une documentation relative à certains moyens de communication à distance qui existent actuellement (annexe 10).

**Travail à faire :**

À l'aide des annexes 9 et 10 et de vos connaissances :

- 3.1** Mettre en évidence les inconvénients de l'organisation actuelle des réunions.
- 3.2** Préciser en quoi la réunion à distance pourrait améliorer la situation. Justifier votre réponse.
- 3.3** Dans l'hypothèse où la conférence en ligne serait le moyen le plus adapté à la société, indiquer la préparation matérielle nécessaire pour organiser cette réunion.
- 3.4** Rédiger un courriel pour tous les responsables de région afin de les convoquer à la prochaine réunion qui se tiendra le 25 juin prochain à 9 heures et dont l'objet sera « la mise en place d'une nouvelle politique de formation pour les livreurs ».

**DOSSIER 4** La gestion de l'évolution professionnelle (30 points)

La MENUISERIE SOULTAN facilite l'évolution professionnelle de ses salariés en développant leur sens des responsabilités.

Par conséquent, l'objectif est de favoriser les évolutions de carrière des salariés au sein du groupe dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

À cet effet, Idriss Ali Soutan, directeur Général, reçoit Saad Houssein, chef d'atelier, lors d'un entretien individuel (annexe 11).

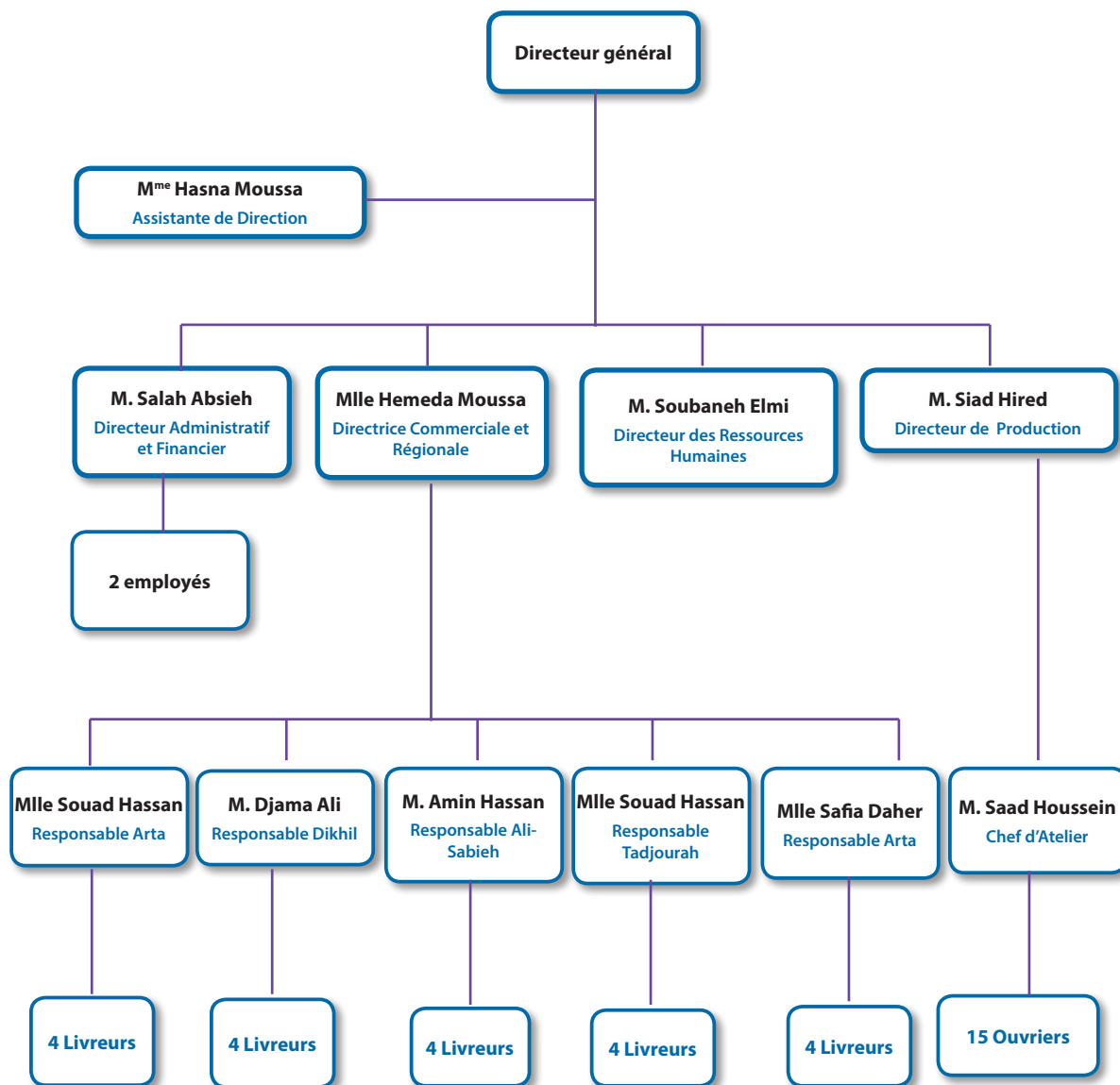
**Travail à faire :**

À l'aide des annexes 11 et de vos connaissances :

- 4.1** Identifier et justifier le type de mobilité proposé à Saad Houssein.
- 4.2** Indiquer quels sont les enjeux de la mobilité pour LA MENUISERIE SOULTAN et pour Saad Houssein.
- 4.3** Identifier les types d'arguments utilisés par Idriss Ali Soutan et les illustrer par des exemples tirés de l'entretien.
- 4.4** Repérer les ressorts de l'influence utilisés par Idriss Ali Soutan lors de l'entretien.
- 4.5** La communication d'Idriss Ali Soutan relève-t-elle seulement de l'argumentation? Justifier votre réponse.

## Annexe 1 : Organigramme de structure de la société

Djibouti, le 11 février 2016



**Annexe 2 : Contrat de travail**

**CONTRAT DE TRAVAIL**

À durée indéterminée

Le présent contrat de travail est conclu entre :

D'une part :

Nom, prénom (ou raison sociale) : LA MENUISERIE SOULTAN

Représentée par : IDRIS ALI SOULTAN

Dénommé l'employeur ;

D'autre part :

Nom, Prénom : FATOUMA MANSOUR

Date et lieu de naissance : 06/01/1996

Nationalité : DJIBOUTIENNE

Numéro de la carte d'identité : 113074

Domicile : BALBALA CHEIK MOUSSA

Situation de famille : CELIBATAIRE

Dénommé le travailleur.

Art. 1<sup>er</sup> – Le travailleur est engagé au service de l'employeur en qualité de (1) **D'ASSISTANTE DE GESTION pour une durée indéterminée.**

Art.4. – Le travailleur percevra un  **salaire de base mensuel de 128 000 FDJ** correspondant à 208 heures de travail.

Art.5. – Le travailleur aura droit à un  **congé annuel de 5 semaines.**

Art.6. – Le présent contrat sera soumis à une période d'essai  **d'un mois renouvelable une seule fois.**

- (1) Dénomination exacte de l'emploi.
- (2) Durée du préavis en mois ou jours.

Art .10. – L'entrée en vigueur du présent contrat est fixée le mercredi 1er juin 2016 et en tout état de cause est subordonnée à la possession, par le travailleur, d'une carte d'identité Djiboutienne ou à l'obtention d'une autorisation définitive de séjour dans la République de Djibouti. Fait à Djibouti, le 1er juin 2016

Signature de l'employeur :

Signature du travailleur :

Pour certifier la conformité du contrat avec les dispositions légales et réglementaires.

Visé sous n°

Djibouti, le

Djibouti, le

**Annexe 3** : Bulletin de paie (A compléter et rendre avec la copie)

## MENUISERIE SOULTAN

## BULLETIN DE PAIE

**Nom** : FATOUMA MANSOUR**Emploi** : ASSISTANTE DE GESTION**Bulletin de paie du** : 01 /06/2016 au 30/06/2016**Ancienneté** : 0 Année

Désignation	Nombre	Base	Taux	Gain	Retenues	Part Patronale 15,7%	
						Taux	Retenues
- Salaire Catégorie - Prime d'ancienneté <b>Sursalaire</b> - Prime de satisfaction - Prime de rentabilité -Prime de responsabilité Heures supplémentaires -H.S à 25 % -H.S à 50 %		128 000	208				
<b>Salaire Brut fixe</b>							
- Cotisations sociales salariales 6%							
<b>Salaire Imposable</b>							
- Impôt I.T.S							
- Retenue absence - Retenue WAQF - Retenue avance							
<b>Net à Payer</b>							

**NB** : Remplir les zones en gris

**Annexe 4 : La retenue WAQF**

Il s'agit d'une retenue prélevée sur les salaires de tous les travailleurs (publiques, privés, parapubliques, citoyens ou étrangers) résidents sur le territoire national. Cette retenue est destinée à entretenir les cimetières dans toute la République de Djibouti. Son montant est fixe et il est égal à 400 FDJ pour tous les travailleurs exerçant une activité sur la république de Djibouti sans distinction de sexe, de profession et de nationalité.

**Annexe 5 : Extrait du barème des impôts**

Le Trésor national prélève l'Impôt sur le Revenu (I.T.S) selon le barème dans le tableau suivant :

Tranche basse	Tranche haute	Montant de l'impôt	Tranche basse	Tranche haute	Montant de l'impôt
120 000	124 999	17 000	135 000	139 999	19 700
125 000	129 999	17 900	140 000	144 999	20 600
130 000	134 999	18 800	145 000	149 999	21 500

Source : Hôtel des impôts à Djibouti

**Annexe 6 : Extrait du compte rendu de la réunion du 23/04/2016****MENUISERIE SOULTAN**

Personnes présentes :

Idriss Ali Soultan, directeur général

Soubaneh Elmi, directeur des ressources humaines

Hemeda Moussa, directrice commerciale et régionale

Lecture du compte rendu de la réunion du 20/02/2016

Accidents du travail

Monsieur IDRIS met l'accent sur le nombre d'accidents du travail important et notamment les accidents de la route.

Beaucoup de salariés utilisent leur véhicule dans l'exercice de leur travail, principalement pour les livraisons. Plusieurs accidents récents ont été causés par une vitesse excessive et par l'utilisation du téléphone portable bien que cela soit strictement interdit par le code de la route.

Le respect des consignes par les salariés est indispensable. Il faut tout faire pour réduire les accidents qui nuisent évidemment à la santé des salariés, à l'activité de l'entreprise et à son image.

La prochaine réunion est fixée au 10/06/2016

La direction

M. IDRIS ALI SOULTAN

**Annexe 7 :** Extrait du tableau de bord social de la MENUISERIE SOULTAN  
(Personnel livreur effectuant des déplacements uniquement en 2015)

Nombre d'heures travaillées par les 20 livreurs par an	49 920 heures par an
--	----------------------

**Nombre d'accidents de travail en 2015**

Nombre d'accidents de travail avec arrêt	16
Nombre de journées perdues par IT*	330

\*IT : incapacité temporaire

**Évolution du nombre d'accidents de travail avec arrêt**

2010	2011	2012	2013	2014	2015
4	7	6	10	11	16

**Évolution du taux de fréquence**

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de fréquence	130	157	130	240	267

**Annexe 8 :**

Prise en compte du risque routier  
Informations extraites du site de l'INRS  
(Institut national de recherche et de sécurité)

Le risque routier en mission est à l'origine de 25 % des accidents mortels du travail et de 5 % des accidents avec incapacité permanente. Il s'agit de la première cause de mortalité par accident en milieu professionnel.

De nombreux salariés prennent la route dans le cadre de leur travail, que cela soit de façon occasionnelle ou régulière (commerciaux, conducteurs routiers, coursiers, salariés du BTP, etc.). Ainsi parle-t-on de « risque routier encouru par les salariés ».

Dans de nombreuses entreprises, certains salariés prennent fréquemment la route pour leur travail, bien que la conduite ne soit pas leur cœur de métier. Des professions aussi diverses que les VRP, les cadres, les techniciens de maintenance, les visiteurs médicaux, les ambulanciers, les conducteurs de travaux et les chefs de chantiers du BTP passent une partie importante de leur journée de travail au volant d'un véhicule, et sont confrontés au risque d'accident.

Le plan d'action de prévention du risque routier dans l'entreprise s'appuie sur[...]les risques mis en évidence. Une partie des actions à mettre en place concerne la gestion et l'organisation des ressources humaines et matérielles.

Tout déplacement se prépare depuis l'entreprise, et non au dernier moment, sur la route. Il est nécessaire d'organiser au sein même de l'entreprise la prise des rendez-vous, la planification des tournées, le choix des itinéraires, l'appréciation des distances parcourues, le respect des temps de pause, la gestion des urgences et des retards.

### Accidents de circulation des salariés

Les accidents routiers des salariés en mission et lors des trajets domicile-travail représentent une charge importante, notamment pour les entreprises. Le coût des accidents mortels et des accidents avec incapacité permanente (trajet et circulation-mission) représente près d'un quart des cotisations totales versées par les employeurs.

#### Le risque routier: un risque professionnel à maîtriser

Les partenaires sociaux ont adopté fin 2003 un code de bonnes pratiques de prévention du risque routier encouru par le salarié en mission. Au travers d'exemples, de conseils et de rappels réglementaires, ce document invite le chef d'entreprise à mieux maîtriser ce risque en s'appuyant sur ce code de bonnes pratiques.

Site : [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr) - juin 2009

## Annexe 9 : Organisation actuelle des réunions

Les responsables des agences des différentes régions, disposent tous d'un ordinateur portable leur permettant de se connecter au réseau interne de l'entreprise. Ils peuvent ainsi transmettre électroniquement leurs commandes.

Tous les quinze jours, Hameda Moussa souhaite faire le point avec les responsables commerciaux de l'entreprise. Jusqu'à présent, l'organisation de ces réunions était la suivante :

- ▲ lieu des réunions : siège social de l'entreprise,
- ▲ chaque commercial se déplace individuellement en voiture,
- ▲ les frais de restauration sont assurés par le secrétariat du directeur général.

## Annexe 10 : Organisation actuelle des réunions

### Un moyen de communication à distance : la conférence en ligne

**Réunion à distance : plus facile qu'on ne le croit !**

**Les conférences en ligne et autres solutions de «téléprésence» s'appuient sur des technologies performantes et des outils d'animation très pratiques. Idéal pour gagner du temps et réduire les frais de déplacement.**

Lever à 5 heures du matin, décollage à 7 heures... Quiconque a travaillé dans un groupe dont les bureaux sont éclatés entre plusieurs centres le confirmera : faire la navette de l'un à l'autre peut sembler excitant au début... mais devient vite éprouvant. Physiquement, nerveusement, mais aussi financièrement. Entre les dépenses de taxi, d'avion et d'hôtel, les déplacements à répétitions sont aujourd'hui considérés comme un luxe par les entreprises. La plupart font désormais la promotion des échanges à distance, par téléphone ou vidéo. Le manager désireux de faire le point avec ses commerciaux nomades y trouve son intérêt, tout comme le salarié qui doit rendre compte de l'avancement d'un dossier à sa direction régionale.

**Un outil fiable et facile à utiliser**

Une solution abordable est la conférence en ligne- Adobe Connect, Microsoft Office Live Meeting...-qui permet à plusieurs participants d'accéder simultanément d'un simple clic sur un lien Internet à une salle de conférence virtuelle où ils peuvent échanger des documents, se parler et se voir. Idéal pour les réunions de services, ces solutions sont accessibles.

Les applications conçues par Adobe et Microsoft sont devenues d'une utilisation très confortable. Elles ne nécessitent aucune installation préalable et permettront de bénéficier d'une image et d'un son haute définition. Il suffit en général d'un accès Internet haut débit pour en profiter. Une fois en ligne, les participants n'ont qu'à cliquer sur un lien ou à taper un code pour voir apparaître leurs interlocuteurs et rejoindre la conférence.

**Des fonctions qui facilitent la tâche de l'animateur**

Vous craignez de ne pas pouvoir «tenir» la réunion par ce que tous les intervenants ne sont pas physiquement présents dans la même pièce ? En réalité, une application de conférence en ligne offre les mêmes garanties de contrôle que n'importe quelle réunion classique. Pour demander la parole, les participants cliquent sur une icône prévue à cet effet ou tapent sur «noms»; exactement comme s'ils levaient la main autour d'une table. C'est alors à l'animateur de distribuer la parole. De même, des fonctions permettent si on le souhaite d'interdire aux participants de s'envoyer des messages entre eux durant la réunion. Et puis, l'image est une garantie à la différence d'une conférence téléphonique ou d'un échange de courriels, la conférence en ligne vous met en position de vérifier que le collaborateur qui se trouve à des centaines de kilomètres de vous est attentif à votre exposé et non occupé à consulter ses courriels ou à traiter son courrier...

Des écrans qui décomplexent les timides

Comment se comporter devant un objectif ? La crainte de la caméra constitue en réalité le principal frein au développement des conférences en ligne. Longtemps en effet, les participants ont eu comme consigne de ne surtout pas brouiller le signal et de préserver la netteté de l'image(...). Aujourd'hui, la plupart des nouveaux outils permettent de se comporter avec le plus grand naturel vis-à-vis de la caméra.(...)

Sachez que plus vous serez expressif et mobile, plus la réunion sera réussie. Comme en «vrai».

D'après la revue «Management» juillet-août 2009

## Annexe 11

## EXTRAIT DE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL DE SAAD HOUSSEIN

Idriss Ali Soultan reçoit Saad Houssein dans son bureau.

**I. A. SOULTAN :** Bonjour (sourire). Asseyez-vous (ils se serrent la main). Comment allez-vous? Et votre petite famille? J'ai appris la bonne nouvelle pour la naissance de votre petite fille. Vous devez être heureux.

**S. H. :** (Il s'assoit en face de I. A. SOULTAN) Oui, tout s'est bien passé « Alhamdoulilah ». La famille s'est agrandi,

**I. A. SOULTAN :** (En proposant un café) : Ça vous fait combien d'enfants ?

**S. H. :** Trois maintenant. Je crois que c'est un bon chiffre !

**I. A. SOULTAN :** Votre femme va prendre un peu de repos.

**S. H. :** Oui, elle souhaite arrêter de travailler pour s'occuper à plein temps des enfants.

**I. A. SOULTAN :** C'est bien. (Il prend un air sérieux). Bon, nous nous rencontrons aujourd'hui car j'ai une opportunité à vous proposer.

**S. H. :** Oui, de quoi s'agit-il?

**I. A. SOULTAN :** Vous avez collaboré avec nos collègues éthiopiens et j'ai eu de très bons retours de votre travail.

**S. H. :** J'en suis heureux. J'ai moi-même apprécié ces nouveaux contacts.

**I. A. SOULTAN :** Vous savez que l'une des valeurs de la société est de favoriser la mobilité professionnelle. Nous appartenons tous à une même famille. La collaboration étroite avec l'ensemble des salariés du groupe est un facteur important de succès de notre société. Le travail que vous avez fourni cette année n'a fait que confirmer mon choix en ce qui vous concerne. Nous souhaitons vous proposer un poste de Directeur de l'agence que nous allons ouvrir prochainement à ADDIS ABEBA. Votre rémunération sera bien entendu réévaluée et vous disposerez, à la différence d'aujourd'hui, d'un logement et d'une voiture de fonction. En plus, la société prend en charge les frais de scolarité de vos enfants. C'est une opportunité pour vous de gravir rapidement les échelons. Au bout de 4 ans, vous aurez la possibilité de revenir à Djibouti et d'obtenir un poste à responsabilité au siège.

**S. H. :** Cette proposition est intéressante. Il faut que j'y réfléchisse et que j'en parle bien sûr avec ma femme. C'est un grand changement pour toute la famille.

**I. A. SOULTAN :** Oui, bien entendu mais c'est une occasion inespérée. Nous connaissons votre capacité d'adaptation. Nous misons beaucoup sur vous. Et l'Ethiopie est un pays magnifique !!! On ne vous propose pas le Grand Bara! Je vous laisse réfléchir mais attention ne tardez pas, d'autres personnes sont intéressées par le poste.

**S. H. :** Très bien. Je vais y réfléchir. A bientôt M.SOULTAN. Au revoir.

**I. A. SOULTAN :** A bientôt. N'hésitez pas si vous avez des questions. Au revoir.

Épreuve : OGRH

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG/ OGRH

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

### LES ATELIERS OMAR & FILS

Omar & Fils est une chaîne d'atelier spécialisée dans la soudure d'aluminium.

Les Ateliers de soudure ALUMINIUM OMAR sont devenus OMAR & FILS lors de l'augmentation du capital de l'entreprise en 2006.

En effet, les 4 fils de Mr Omar (Mahamoud, Ahmed, Ibrahim et Nour) sont les principaux actionnaires. Depuis, OMAR & FILS n'a cessé d'évoluer, mais l'entreprise continue de privilégier les valeurs d'une entreprise familiale et un esprit de solidarité.

En 2007, un deuxième atelier a été construit afin de répondre à une demande croissante. Lors de la même année, l'entreprise a poursuivi son développement en ajoutant un atelier de peinture.

La croissance se poursuit en 2012 alors qu'OMAR & FILS obtient un important contrat pour la construction d'un nouveau palace à Djibouti.

Sous l'autorité d'Omar Elmi, directeur général, l'équipe de direction réunit expérience, compétence et leadership.

**Omar Elmi** : Directeur général,  
**Mahamoud Omar** : Directeur administratif,  
**Ahmed Omar** : Directeur commercial  
**Ibrahim Omar** : Directeur production,  
**Nour Omar** : Directeur recherche et innovation.  
**12 employés – 36 ouvriers – 7 commerciaux**

#### Les dossiers suivants sont à traiter :

1. Intégration et conflits du personnel
2. Les conditions de travail

#### Annexes :

Annexe 1 : Politique d'intégration chez OMAR & FILS

Annexe 2 : Situation de conflit

Annexe 3 : Taux d'absentéisme pour le secteur industriel 2015

Annexe 4 : Nombre d'heures d'absences chez OMAR et FILS 2015

**DOSSIER 1** Integration et conflits du personnel (sur 29 points)

Le mois dernier, M. Isman, un nouvel employé a été recruté dans le service Recherche et Innovation et il vient de démissionner.

M. Nour souhaite connaître les motifs de cette démission.

**Travail à faire :**

À l'aide des annexes 1 et 2 et de vos connaissances :

1. Identifier les différentes étapes de la politique d'accueil de la société, leurs objectifs et citer pour chaque étape les outils de communication à utiliser. Présenter votre travail dans un tableau.
2. Caractériser le conflit qui s'est déclenché dans l'entreprise et justifier votre réponse.
3. Quelles actions auraient dû être mises en place pour éviter la démission de Mr. Isman ?

**DOSSIER 2** Les conditions de travail (sur 41 points)

Le ministère du travail vient de publier les statistiques concernant les taux d'absentéisme pour chaque secteur d'activité.

Omar Elmi, le directeur général souhaite connaître les différents taux d'absentéisme dans son entreprise permettant d'analyser la situation de travail au sein de ses ateliers.

**Travail à faire :**

À l'aide des annexes 3 et 4 et de vos connaissances :

1. Calculer le taux d'absentéisme global et le taux d'absentéisme par catégorie pour l'année 2015, pour l'entreprise OMAR & FILS. Présenter les résultats dans un tableau.
2. Comparer et commenter les résultats obtenus, avec la moyenne du secteur industriel.
3. Quelles sont les conséquences de l'absentéisme pour l'entreprise ?
4. Distinguer dans un tableau les absences prévisibles des absences imprévisibles et indiquer leurs répercussions dans l'organisation du travail.

## Annexe 1

### Politique d'intégration chez OMAR & FILS

Chez OMAR & FILS, nous sommes conscients que la qualité de l'accueil influence directement la capacité de rétention des nouveaux employés, la durée d'emploi, l'implication de l'employé au sein de l'entreprise, ainsi que sa mobilisation et son adhésion à la mission.

OMAR & FILS, prévoit un processus d'accueil qui facilite la transmission et le partage de sa mission, de ses valeurs, de sa philosophie ainsi que de ses attentes envers l'employé. Afin de mobiliser les nouveaux employés et leur permettre de développer un sentiment d'appartenance, nous avons établi un mécanisme d'accueil et d'intégration de ceux-ci dans l'organisation.

#### Formation d'un nouvel employé

À différents moments dans le processus d'accueil et d'intégration, nous discuterons de vos besoins de formation pour mettre au point un plan afin de les combler.

#### Période d'intégration

Cette période cruciale pour l'entreprise et pour le nouveau collaborateur a pour objectif de rapprocher les deux partenaires. Une première prise de contact sera faite avec le responsable des ressources humaines qui lui présentera l'entreprise (bref historique, objectifs, valeurs), lui remettra le livret d'accueil et effectuera une visite des locaux.

Ensuite il fera plus ample connaissance avec le responsable de son service qui se chargera de lui présenter ses collègues.

La découverte de son poste de travail lui demandera plus de temps (tâches, documentation, outil à utiliser) et parfois une formation sera nécessaire pour se familiariser avec des logiciels spécifiques.

Il lui faudra également parfaire sa connaissance de l'entreprise, de ses partenaires et de son fonctionnement.

#### Retour sur l'accueil et fin de la période d'essai

À la suite de la période d'intégration dans les nouvelles fonctions, une rencontre de rétroaction est prévue avec le supérieur immédiat afin de répondre aux questions du nouveau salarié.

Chez OMAR & FILS, le recrutement et la sélection de personnel sont cruciaux pour l'entreprise. L'embauche d'employés compétents et affectés aux bons postes est un gage de réussite pour l'entreprise. Dans notre milieu compétitif, où la qualité des ressources fait la différence, un processus innovateur et favorisant la promotion des ressources à l'interne est un investissement.

**ANNEXE 2****Situation de conflit**

Dans le service production...

Ali est employé depuis la création de l'entreprise dans le service production, il a été embauché par le directeur général quand celui-ci démarrait son atelier. Ils n'étaient alors que 3 salariés. Il s'est formé sur le tas.

Mais maintenant que l'entreprise s'est agrandie, les nouveaux salariés sont recrutés avec des diplômes en rapport avec le secteur.

Un nouvel employé, Isman, a été recruté dans le service Recherche et Innovation. Il a pour mission d'augmenter la productivité du travail en réduisant les coûts de production.

Aussitôt embauché, aussitôt au travail car le service Recherche et Innovation doit remettre au directeur un rapport à la fin du mois sur de nouvelles méthodes de production plus performantes et moins coûteuses.

Lors d'une réunion, Isman soumet un plan de travail au directeur général où il propose un nouveau plan qui consiste à remplacer les plus anciens ouvriers par une production automatisée.

A part le coût de l'investissement des machines, l'entreprise sera vite rentable et pourra maîtriser ses dépenses salariales. Cette proposition répond à l'objectif fixé : augmenter la production et réduire les coûts.

En attendant l'analyse du directeur, Isman, subit chaque jour les reproches de ses collaborateurs qui l'accusent de tout vouloir changer et de ne pas tenir compte des salariés présents dans l'entreprise depuis sa création. Il le trouve vraiment inhumain en privilégiant les machines automatisées aux hommes.

Pour lui, chaque jour est devenu synonyme de pression, de stress, de tensions.

Avant la fin de sa période d'essai, Isman démissionne.

**ANNEXE 3****Taux d'absentéisme pour le secteur industriel 2015**

Motifs d'absences	Taux d'absentéisme national
Maternité, paternité	0,25
Accidents de travail	0,34
Accidents de trajet	0,02
Congés de longue durée (année sabbatique, formation)	0,5
Maladies professionnelles (contractée dans l'exercice des fonctions)	0,65
Maladies ordinaires	0,03

**ANNEXE 4**

Nombre d'heures d'absences chez OMAR et FILS 2015

Motifs d'absences	Nombre de jours d'absences (1 jour = 8 heures de travail)	Nombre d'heures théoriques travaillées
Maternité, paternité	9	62 000 heures
Accidents de travail	45	
Accidents de trajet	7	
Congés de longue durée (année sabbatique, formation)	60	
Maladies professionnelles (contractée dans l'exercice des fonctions)	0	
Maladies ordinaires	15	

**Épreuve : OGRH****Bac blanc 2016****Filière SG/ OGRH****Durée de l'épreuve : 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

### **SOCIÉTÉ INFORMATIQUE SPÉCIALISÉE**

Société Informatique Spécialisée est une société Djiboutienne de services informatiques spécialisée dans les systèmes et les réseaux informatiques depuis 2000. Son siège social est situé sur l'avenue Brazzaville. Elle emploie une trentaine de salariés et comprend trois services : service commercial, service informatique et administration de serveurs & réseaux, service du personnel.

La société offre à ses clients un large panel de prestations : maintenance informatique, supervision, assistance informatique et administration de serveurs, sécurité informatique, messagerie collaborative, migration de serveurs, installation de solutions telles que réseau Wifi, onduleurs électriques, parfeu applicatif, filtrage de contenu Internet, anti spam, sauvegarde en locale et à distance.

L'activité de l'entreprise est très complexe. Les compétences sont donc naturellement devenues la préoccupation fondamentale de la direction. En effet, son savoir-faire lui a permis d'obtenir de nombreuses commandes de la part de toutes les organisations du pays.

Pour maximiser sa performance, la direction met en place un plan d'action qui consiste à garder, promouvoir et fidéliser ses salariés.

RADWAN ADEN, le directeur, est conscient que le développement de ces compétences repose sur la nécessité de motiver ses salariés pour les conserver durablement et préserver ainsi le savoir-faire de l'entreprise.

#### **Les dossiers suivants sont à traiter :**

1. Identification des difficultés de fidélisation du personnel
2. Fidélisation des salariés et performance
3. Intégration des nouveaux salariés
4. Analyse d'une situation de communication

#### **Annexes**

Annexe 1 Extrait de la réunion du 1er Mars 2016

Annexe 2 Fidéliser les salariés : un facteur de performance de l'entreprise

Annexe 3 Fiche métier : Technicien de maintenance en informatique

Annexe 4 Message à analyser

**DOSSIER 1** Identification des difficultés de fidélisations du personnel (50 points)

RADWAN ADEN doit faire face au départ imminent de deux techniciens en maintenance informatique. Cette fuite de compétences est préjudiciable à l'entreprise, d'autant qu'il est difficile de recruter ce profil particulier. Il souhaite donc réfléchir aux différentes possibilités à mettre en œuvre pour fidéliser les salariés.

Il a réuni les responsables de ses services pour aborder ce sujet (annexe 1).

**Travail à faire :**

À l'aide de l'annexe 1 et de vos connaissances :

- 1.1** Qualifier le type de la réunion du 1er mars 2016. Justifier la réponse.
- 1.2** Identifier les types d'arguments utilisés par les acteurs. Illustrer chaque réponse par des exemples issus de la réunion. Citer deux opinions énoncées lors de la réunion.
- 1.3** Caractériser le conflit qui oppose TAREK SAMIR à OMAR NACER à la fin de la réunion. Justifier la réponse.
- 1.4** Proposer le mode de résolution du conflit que peut utiliser RADWAN ADEN. Justifier la proposition.

**DOSSIER 2** La fidélisation des salariés et performance

RADWAN ADEN après ses rencontres avec les responsables des services (annexe 2) et les délégués du personnel, décide de mettre en place une des solutions évoquées lors de ces réunions: d'une part, la prise en charge d'une partie des frais de transport et d'autre part, le versement d'une prime progressive attribuée aux salariés à partir d'un an d'ancienneté en fonction du type de poste.

**Travail à faire :**

À l'aide de l'annexe 2 et de vos connaissances :

- 2.1** Relever les différentes propositions évoquées pendant la réunion pour fidéliser les salariés.
- 2.2** Proposer les autres modalités de fidélisation du personnel que RADWAN ADEN pourrait envisager à l'avenir.
- 2.3** Rappeler les différentes composantes de la rémunération. Identifier celles mises en place par RADWAN ADEN.
- 2.4** Citer les enjeux de la fidélisation des salariés pour la société et pour les salariés.

**DOSSIER 3** Intégration des nouveaux salariés (25 points)

RADWAN ADEN envisage à présent de développer le deuxième axe de son plan d'action. Une de ses priorités sera d'acquérir les compétences qui lui font défaut depuis la démission de ses deux techniciens de maintenance en informatique (annexe 3). Il décide donc de recruter. La stabilité des équipes étant un atout essentiel pour assurer la qualité attendue par les clients, il souhaite particulièrement réussir l'intégration de ces nouveaux salariés au sein de l'entreprise et de leur équipe.

**Travail à faire :**

À l'aide de l'annexe 3 et de vos connaissances :

- 3.1 Apprécier la qualité des informations de la fiche métier. Justifier la réponse.
- 3.2 Rappeler les étapes du recrutement et préciser leur rôle.
- 3.3 Indiquer à quelle étape de la procédure se situe la fiche métier. Justifier la réponse.
- 3.4 Identifier les enjeux de l'intégration tant pour la société que pour les nouveaux salariés.
- 3.5 Indiquer les moyens que RADWAN ADEN peut mettre en place pour assurer cette intégration.

**DOSSIER 4** Analyse d'une situation de communication (20 points)

La direction a décidé d'organiser une cérémonie à l'occasion de la remise des médailles d'honneur du travail 2016 pour les anciens salariés.

Un projet de note (annexe 4) à l'attention de l'ensemble du personnel a été élaboré.

**Travail à faire :**

- 4.1 Analyser cette communication en utilisant le vocabulaire approprié.
- 4.2 Quels sont les ressorts de l'influence utilisés en direction des salariés dans ce message ? Justifier la réponse par des exemples extraits de la note.
- 4.3 Le mode de diffusion de cette invitation au personnel est-il cohérent avec les objectifs du message ? Justifier la réponse.
- 4.4 Quelle suggestion peut être faite pour que ce message atteigne mieux son objectif et les salariés ?

ANNEXE 1 : Extrait de la réunion du 1<sup>er</sup> mars 2016

Présents :

RADWAN ADEN, directeur  
WIFI

OMAR NACER, responsable commercial

TAREK SAMIR, assistant informatique, administrateur de serveurs et responsable réseau

SAID ALI, responsable personnel

Excusé :

ASSOD MOHAMED, responsable installations

**RADWAN ADEN** : Deux personnes ont quitté notre société depuis début janvier. Cela faisait un certain nombre d'années qu'ils travaillaient avec nous. L'un d'eux, Monsieur LIBAN, était particulièrement apprécié dans son équipe. Nous avons eu des difficultés pour les remplacer. Je pense qu'il va falloir réagir et mettre en place une véritable politique de fidélisation, n'est-ce pas SAID ?

**SAID ALI** : Effectivement, il nous a fallu deux mois pour trouver les personnes compétentes. Les salariés sont partis principalement pour une meilleure rémunération.

**RADWAN ADEN** : Nous voudrions voir avec vous aujourd'hui quelle politique de rémunération nous pourrions mettre en place.

**TAREK SAMIR** : Personnellement, je pense qu'il faut opter pour une solution qui concernerait l'ensemble du personnel et non pas pour une politique d'individualisation. Évaluer l'efficacité des techniciens, c'est délicat ! Je pense plutôt à la mise en place de bons de gasoil.

**SAID ALI** : Nous pouvons aussi envisager un complément qui améliorerait la santé des salariés. Une prise en charge des médicaments serait une solution.

**RADWAN ADEN** (en regardant les autres participants) : Qu'en pensez-vous ?

**TAREK SAMIR** : Oui, pourquoi pas...

**OMAR NACER** : Je ne suis pas d'accord ! Une politique de fidélisation doit passer par l'individualisation. Au service commercial, nous avons besoin de renforcer notre équipe, de la motiver davantage. L'individualisation serait un choix plus pertinent.

**TAREK SAMIR (agacé)** : Toi, ton service. Y avait longtemps ! Et moi, les techniciens, je les motive comment ?

**OMAR NACER (renchérissant)** : Si les commerciaux n'interviennent pas pour le dépannage informatique, pas besoin de câbles ! Je te rappelle que mon service a réussi à obtenir le contrat avec la société ZAHRA ...

**TAREK SAMIR** (lui coupant la parole) : On a tendance à vite oublier que les interventions réalisées respectaient leur cahier des charges ! Tes commerciaux sont efficaces mais les techniciens de dépannage aussi !

**OMAR NACER** : Ai-je remis en doute la qualité de ton service !

**RADWAN ADEN** (calmement) : Messieurs, je vous rappelle qu'aucune décision ne sera prise aujourd'hui. Je dois rencontrer les délégués du personnel à ce sujet la semaine prochaine. Je pense toutefois que dans un souci de cohésion, l'ensemble du personnel doit pouvoir bénéficier de ce complément de rémunération. SAID ? TAREK (hésitant) : Je... Je suis d'accord avec vous. [...]

**ANNEXE 2 : Fidéliser les salariés : un facteur de performance de l'entreprise**

Une politique de fidélisation des salariés vise à mettre en place un environnement qui maintienne durablement l'attachement des salariés envers leur entreprise. La fidélisation du personnel est une problématique actuelle qui concerne tous les secteurs d'activité. La crise financière a des répercussions sur la motivation et la confiance du personnel vis-à-vis de leur entreprise.

Les difficultés financières, les baisses de budgets et les risques de licenciements influent sur le dynamisme et les performances des salariés. Dans un contexte économique fragilisé, les entreprises ont des raisons de rassurer, motiver et conserver leur personnel : il est nécessaire de fidéliser les salariés.

La fidélisation des salariés correspond à l'ensemble des mesures permettant de réduire les départs volontaires des employés. Les salariés peuvent être tentés par de nouvelles opportunités professionnelles et changer d'emploi, mais les employeurs ont un réel intérêt à conserver leurs salariés sur le long terme. Avec une pénurie de main-d'œuvre dans certains secteurs, les entreprises peuvent avoir des difficultés à recruter et à garder du personnel compétent. Fidéliser les salariés constitue donc un véritable enjeu pour les entreprises : le départ de salariés peut avoir de multiples répercussions économiques et sociales (problèmes de recrutement, turn-over élevé, climat social dégradé, baisse de motivation des collaborateurs, etc.).

La fidélisation des salariés représente un facteur déterminant de la performance de l'entreprise, de son attractivité et de sa compétitivité. Les entreprises disposent de plusieurs outils pour conserver leur personnel : rémunération et outils financiers, avantages sociaux, cadre et conditions de travail, climat social, communication interne, formations et possibilités d'évolution de carrière, services au personnel, etc. Des leviers économiques et managériaux existent pour fidéliser les salariés. La stratégie de fidélisation mise en œuvre doit être adaptée à la situation de chaque entreprise (secteur d'activité, environnement, possibilités financières, effectif, attentes des salariés, etc.

<https://www.travailleursante.fr/Enjeux-et-Obligations-RH/Les-thematiques/fideliser-les-salaries-constat-et-chiffres-cles.html>

**ANNEXE 3 : Fiche métier : Technicien de maintenance en informatique**

Souvent présenté comme la dernière solution possible avant le remplacement d'un logiciel ou d'un ordinateur, le technicien de maintenance informatique a la lourde tâche dans son travail d'assurer :

- ✦ La réparation des pannes informatiques;
- ✦ La résolution des dysfonctionnements d'un logiciel ou d'un ordinateur;
- ✦ La réalisation de diagnostics pour mieux réparer;
- ✦ L'installation de nouveaux équipements informatiques au sein d'une entreprise.

Maintenance informatique / LP

Synonymes du Métier

Assistant(e) technique, technicien(ne) de maintenance en micro-informatique, technicien(ne) support utilisateur

### Devenir Technicien de maintenance en informatique : Qualités requises

Capable de résoudre de nombreuses pannes de natures très différentes, le technicien de maintenance en informatique doit nécessairement maîtriser toutes les ficelles de l'informatique avec des connaissances et un savoir-faire techniques irréprochables. Dans un monde où (presque) tout repose sur l'informatique, il doit également être capable de travailler vite et dans l'urgence. Réactivité et efficacité sont donc deux qualités indispensables à tout technicien de maintenance en informatique. En relation avec des clients, pas toujours experts en informatique, le technicien de maintenance en informatique devra souvent faire preuve de patience pour trouver les causes du problème, et de pédagogie pour les expliquer à ses interlocuteurs. Enfin, ce professionnel de l'informatique peut être amené à réaliser d'autres tâches que la simple maintenance. Il se doit donc d'être polyvalent, sans oublier de se tenir informé des dernières évolutions technologiques.

### Technicien de maintenance en informatique : carrière / possibilité d'évolution :

Il n'est pas forcément nécessaire de justifier de longues années d'expérience pour pouvoir prétendre exercer le métier de technicien de maintenance en informatique. Une parfaite maîtrise technique de l'informatique suffit généralement pour séduire les recruteurs. Après quelques années à ce poste, le technicien de maintenance en informatique peut espérer évoluer jusqu'au poste de responsable ou gestionnaire d'une salle des machines, ou devenir chef d'exploitation. Une reconversion dans le monde de la formation sera également une opportunité pour celles et ceux qui souhaitent transmettre à d'autres leur savoir informatique.

Salaires brut mensuel d'un débutant : 120 000 FDJ

### Devenir Technicien de maintenance en informatique : formation nécessaire

Deux niveaux permettent d'accéder au poste de technicien de maintenance en informatique :

- un Bac professionnel après la 3e comme le Bac pro SEN (Systèmes électroniques numériques) ;
- un diplôme de niveau Bac+2 comme les BTS ou les DUT spécialisés dans l'informatique.

### Situation du métier / contexte pour devenir Technicien de maintenance en informatique

Il n'existe plus, aujourd'hui, de sociétés ou d'entreprises qui ne fonctionnent pas sans un ordinateur. La multiplication des ordinateurs dans toutes les sphères de notre société a ainsi décuplé les risques de pannes, et donc augmenté la demande de personnes compétentes pour les résoudre. Que ce soit pour une grande entreprise ou pour des particuliers, le technicien de maintenance en informatique a donc quelques années de travail encore devant lui. Seuls des ordinateurs capables de ne jamais tomber en panne ou de se réparer tous seuls pourraient faire disparaître ce métier.

<http://etudiant.aujourd'hui.fr/etudiant/metiers/fiche-metier/technicien-de-maintenance-en-informatique.html>

ANNEXE 4 : Extrait de la réunion du 1<sup>er</sup> mars 2016

MESSAGE À ANALYSER  
SOCIÉTÉ INFORMATIQUE SPÉCIALISÉE  
SERVICE PERSONNEL  
NOTE N° 18/2016

8 Mars 2016

A l'attention de  
TOUT LE PERSONNEL

**Médailles du travail 2016 – Cérémonie du 20 Mars**

La direction générale a décidé d'organiser une cérémonie à l'occasion de la remise des médailles d'honneur du travail 2016. Plus qu'élargie, cette cérémonie sera différente des rassemblements habituels dans le sens où c'est un grand événement pour notre organisation.

Elle sera organisée le 20 mars à l'hôtel Kempenski à partir de 12 h 30.

Ce lieu a été retenu pour deux raisons majeures :

La première est de vous rassembler afin de favoriser la présence de tous, et fêter l'événement tous ensemble.

La deuxième raison, réside dans le fait que le lieu est géographiquement et structurellement le plus adapté à la réunion.

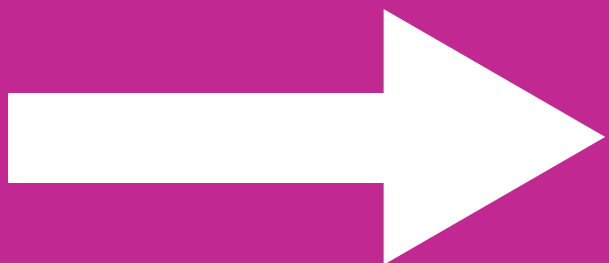
En conséquence, nous vous remercions de bien vouloir dès réception nous confirmer votre présence au plus tard le 11 Mars.

Cette cérémonie sera ainsi l'occasion de nous retrouver pour un moment agréable tout ensemble.

Comptant sur votre collaboration,

SAID ALI,  
RESPONSABLE DU PERSONNEL

**GFM**



Épreuve : GFM

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG GFM

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 7

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Vous devez **obligatoirement** répondre aux questions de gestion financière **1. à 6.** du premier dossier **et** aux questions de mercatique **1. à 5.** du deuxième dossier. **En fonction de votre choix** vous répondrez aux questions **soit** aux questions de gestion financière **7. à 9.** du premier dossier, **soit** aux questions de mercatique **6. et 8.** du deuxième dossier.

## 1<sup>er</sup> PARTIE : Gestion financière

### DOSSIER 1 Société madiba

La SARL MADIBA est une société à responsabilité limitée située dans la zone industrielle sud de Djibouti. Elle emploie 30 salariés.

Son activité est double :

- la commercialisation de meubles importés essentiellement d'Asie ;
- la fabrication dans ses ateliers d'armoires en bois exclusivement destinées au marché local.

L'exercice comptable coïncide avec l'année civile. La comptabilité de l'entreprise est tenue dans un journal unique puis transmise au cabinet comptable. Le directeur financier de la SARL MADIBA souhaite que vous lui apportiez votre éclairage sur plusieurs questions.

#### Questions à traiter obligatoirement (annexes 1 à 4)

1. Procédez à l'enregistrement des opérations réalisées par la SARL MADIBA au cours du mois de décembre 2015 à partir des informations de l'annexe 1. Expliquez pourquoi la SARL MADIBA a établi une facture d'avoir le 15 décembre 2015..
2. La SARL MADIBA a égaré le plan d'amortissement du véhicule Toyota acquis en 2014 (voir annexe 2). Reconstituez ce plan d'amortissement et procédez à la dotation de l'exercice 2015.
3. Présentez les écritures comptables au 31/12/2015 correspondantes aux créances clients de l'annexe 2.
4. Retrouvez le montant de la consommation de l'exercice en provenance de tiers, calculée dans l'annexe 4. Calculez les variations de chacun des soldes intermédiaires de gestion entre 2014 et 2015 en valeur absolue et en valeur relative en présentant votre réponse sous forme d'un tableau.
5. Rédigez une courte note dans laquelle vous expliquerez la signification et l'évolution de chaque solde intermédiaire de gestion qui figurent en annexe 4.

6. Expliquez ce que représente l'EBE pour une entreprise en prenant appui sur le cas de la SARL MADIBA.

**Questions optionnelles en fonction du choix du candidat (annexe 5)**

7. Schématisez le processus de production de la SARL MADIBA.

8. Présentez sous la forme d'un tableau les calculs :

- du coût d'achat de la matière première planches de bois ;
- du coût de production des armoires en bois fabriquées ;
- du coût de revient des armoires en bois ;
- du résultat analytique des armoires en bois vendues.

9. Que pouvez-vous conclure sur cette activité de la SARL MADIBA ?

**Barème**

Questions à traiter obligatoirement, 1.1 à 1.5 : 56 points/140 points

Questions optionnelles en fonction du choix du candidat, 1.6 à 1.8 : 28 points/140 points

**ANNEXE 1 : informations relatives aux opérations courantes du mois de décembre 2015**

SARL MADIBA BP 120 Djibouti DOIT				Ets Ali Djibouti			
Facture n°900 du 02/12/2015				Facture n° 901 du 03/12/2015			
Désignation	Qté	PUHT	Montant	Désignation	Qté	PUHT	Montant
Armoires en bois	80	60 000	4 800 000	Tables en bois	30	18 000	540 000
Brut hors taxes			4 800 000	Brut hors taxes			540 000
Remise 5 %			240 000	Remise 5%			- 27 000
Net commercial HT			4560 000	Net commercial HT			513 000
TVA10%			456 000	Escompte 1%			- 5 130
				Net financier HT			507 870
Net à payer TTC			5 016 000	Transport (forfait)			20 000
				Total hors taxes			527 870
				TVA 10%			52 787
Escompte de 1% accordé pour paiement comptant sous huitaine.				Net à payer TTC			580 657

SINGAPUR		SARL MADIBA Djibouti	
DOIT			
Facture n°125 du 10/12/2015			
Désignation	Qté	PUHT	Montant
Tables de nuit	60	10 000	600 000
Lits simples en bois	5	30 000	150 000
Brut hors taxes			750 000
Remise 5%			37 500
Net commercial HT			712 500
TVA 10%			71 250
Net à payer TTC			783750
Net à payer TTC			

Ets Idriss Djibouti		SARL MADIBA Djibouti	
DOIT			
Facture n° 450 du 12/12/2015			
Désignation	Qté	PUHT	Montant
Bois Brut	400	1 500	600 000
Brut hors taxes			600 000
Remise 2%			- 12 000
Net commercial HT			588 000
Escompte 1%			- 5 880
Net financier HT			582 120
Transport (forfait)			10 000
Total hors taxes			592 120
TVA 10%			59 212
Net à payer TTC			651 332

SARL MADIBA BP 440 Djibouti		Ets Omar Djibouti	
AVOIR			
Facture d'avoir n° A901 établie le 15/12/2015			
Retour de 8 tables en bois (facture d'avoir n°901)		144 000,00	
Montant brut HT		144 000,00	
Remises 2%		7 200,00	
Net commercial HT		136 800,00	
Escompte 1%		1 368,00	
Net financier HT		135 432,00	
TVA 10%		13 543,20	
Net à votre crédit TTC		148 975,20	

N.B : La TVA est calculée  
au cinq francs supérieur

Le 15/12/2015 : La SARL MADIBA procède à l'établissement de l'avoir n° A901.

Le 16/12/2015 : Le client Ets Omar envoie le chèque n°056787 BCIMR pour le solde de la facture n°901. La SARL procède à l'établissement de l'avoir A901 ci-dessus.

## ANNEXE 2 : SARL MADIBA : informations relatives aux travaux d'inventaires de 2015

La société MADIBA a acquis le 6 novembre 2014 pour une valeur 6 800 000 Fdj un véhicule Toyota. La durée d'utilisation est prévue pour 5 ans avec une valeur résiduelle estimée à 800 000 Fdj. Ce véhicule est destiné à parcourir 100 000 kilomètres.

Unité d'œuvre : kilométrages prévus

2014	2015	2016	2017	2018	Total
10 000	15 000	20 000	30 000	25 000	100 000

Certains clients de l'entreprise éprouvent des difficultés pour payer leur facture :

Client	Créance TTC au 31/12/2015	Provision au 31/12/2015	Provision au 31/12/2015 (observation)
M. SADI	-	500 000	Le client a réglé sa dette au cours de l'année
Mme SAFIA ELMI	4 620 000	-	Un courrier de l'administrateur judiciaire nous informe que l'on pourra récupérer 80 % de notre créance.

## ANNEXE 3 : Extrait du compte de résultat de la SARL MADIBA au 2015

CHARGES (en milliers de francs djibouti)		PRODUITS (en milliers de francs djibouti)	
<b>Charges d'exploitation :</b>		<b>Produits d'exploitation :</b>	
Achats de marchandises	694 660	Ventes de marchandises	1 286 440
Variation de stocks de marchandises	102 420	Production vendue	1 504 660
Achats matières 1ères et autres approv.	51 560	<b>sous total A- chiffre d'affaires</b>	<b>2 791 100</b>
Variation de stocks	-9 920	Production stockée	
Autres achats et charges extérieures	689 300	Production immobilisée	
Impôts et taxes	64 500	Subventions d'exploitation	
Charges de personnel	286 780	Reprise sur dépréciations et provisions	13 960
Dotation aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	90 420	autres produits	15 780
Autres charges	37 080	<b>Sous total B</b>	<b>29 740</b>
<b>Total I</b>	<b>2 006 800</b>	<b>Total I (A+B)</b>	<b>2 820 840</b>

**ANNEXE 4 : Extrait du tableau des soldes intermédiaires de gestion au 31/12/2015**

PRODUITS (en FDJ) (colonne 1)		CHARGES (en FDJ) (colonne 2)		Soldes (col. 1 - col. 2)	Montants	
					2015	2014
Ventes de marchandises	1 286 440	Coût d'achat des marchandises vendues	797 080	<b>Marge commerciale</b>	<b>489 360</b>	<b>412 360</b>
Production vendue	1 504 660	Ou déstockage de production				
Production stockée	-		-			
Production immobilisée	-			<b>Production de l'exercice</b>	<b>1 504 660</b>	<b>960 450</b>
<b>Total</b>	<b>1 504 660</b>	<b>Total</b>	<b>0</b>			
Marge commerciale	489 360	Consommations de l'exercice en provenance de tiers	730 940			
Production de l'exercice	1 504 660					
<b>Total</b>	<b>1 994 020</b>	<b>Total</b>	<b>730 940</b>	<b>Valeur Ajoutée</b>	<b>1 263 080</b>	<b>845 700</b>
Valeur ajoutée	1 263 080	Impôts et taxes	64 500			
Subvention d'exploitation	-	Charges de personnel	286 780	<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>366 918</b>	<b>392 700</b>
<b>Total</b>	<b>1 263 080</b>	<b>Total</b>	<b>896 162</b>			

## ANNEXE 5 : Données extraites de la comptabilité de gestion au 31/12/2015

La SARL MADIBA fabrique des armoires à partir de planches en bois et de diverses fournitures (colle, vis, vernis et autres fournitures). Dans un premier temps, les planches en bois sont découpées dans l'atelier découpage. Ensuite, dans l'atelier assemblage, les pièces de bois découpées sont assemblées avec de la colle et des vis. La finition des armoires est réalisée dans l'atelier finition avec le vernis et les diverses fournitures.

Au cours de l'exercice 2015, la SARL MADIBA a fabriqué et vendu 2 000 armoires en bois à 60 000 Fdj l'unité. Il n'y a pas de stockage.

Elle fournit les données suivantes :

- ACHATS

20 000 planches en bois : 2 500 Fdj la planche.

300 pots de colle : 800 Fdj l'unité.

100 000 vis : 150 Fdj pièce.

4 000 pots de vernis : 1 600 Fdj l'unité.

Diverses fournitures pour 150 000 Fdj.

- MAIN D'ŒUVRE DIRECTE

Atelier Découpage : 4 000 heures à 300 Fdj l'heure.

Atelier Assemblage : 8 000 heures à 450 Fdj l'heure.

Atelier Finition : 4 000 heures à 350 Fdj l'heure.

Tableau de répartition des charges indirectes après répartition secondaire

Charges	Totaux	Approvisionnement	Atelier Découpage	Atelier Assemblage	Atelier Finition	Distribution
Total répartition secondaire	2 208 000	1 000 000	600 000	200 000	168 000	240 000
Nature de l'unité d'œuvre (UO)		Planches en bois achetées	Planches en bois découpées	Heure MOD	Heure MOD	1 000 Fdj de ventes
Nombre d'UO		20 000	20 000	8 000	4 000	120 000
Coût de l'UO		50	30	25	42	2

2<sup>nd</sup> PARTIE : Mercatique

## DOSSIER 2 B comme BLANC



Monsieur BAUMIER a développé un concept novateur d'esthétique dentaire, le blanchiment dentaire exploité en institut sous la marque « B comme Blanc ». Le 6 juin 2011, un institut pilote est ouvert à Paris. Monsieur BAUMIER se fixe comme objectif d'ouvrir rapidement 300 instituts en France et dans les pays francophones pour devenir un acteur majeur de ce marché. Ayant une grande maîtrise du développement de réseaux commerciaux, il décide de déployer son concept en utilisant la concession, notamment à Djibouti. Dans sa recherche de candidats, monsieur BAUMIER précise qu'aucune connaissance préalable du métier n'est nécessaire.

Madame MARIAM, actuellement cadre commercial chez un importateur de Djibouti, veut se reconvertir et changer d'activité. Ses recherches l'ont amenée à découvrir le blanchiment dentaire. Pour affiner son projet, elle décide d'étudier de plus près ce marché et le concept « **B comme Blanc** ».

#### Questions à traiter obligatoirement (annexes 6 à 9)

1. Repérez les tendances générales du marché du blanchiment dentaire.
2. Présentez l'offre sur le marché du blanchiment dentaire.
3. Identifiez les facteurs psychologiques qui agissent sur le comportement des clients du marché du blanchiment dentaire.
4. Montrez comment les facteurs environnementaux favorisent le développement des enseignes de blanchiment dentaire.
5. Présentez l'offre globale de l'entreprise « B comme Blanc ».

#### Questions optionnelles en fonction du choix du candidat (annexes 10 et 11)

L'enseigne « **B comme Blanc** » présentant toutes les qualités attendues par Madame MARIAM, cette dernière souhaite évaluer la rentabilité de son projet d'ouverture d'un institut à Djibouti.

6. Précisez les droits et les obligations d'un concessionnaire de l'entreprise « B comme Blanc ».
7. Calculez le seuil de rentabilité en valeur et en jours.
8. Justifiez l'intérêt pour Madame MARIAM de retenir cette enseigne pour lancer sa nouvelle activité.

#### Barème :

Questions à traiter obligatoirement, 2.1 à 2.5 : 56 points/140 points.

Questions optionnelles en fonction du choix du candidat, 2.6 à 2.8 : 28 points/140 points.

## ANNEXE 6 : Le marché du blanchiment dentaire et ses perspectives de développement

Les produits de blanchiment des dents se développent depuis plus de 10 ans aux Etats-Unis et depuis 5 ans en Europe. Aux Etats-Unis le marché du blanchiment dentaire, en pleine croissance, pèse déjà 14 milliards de dollars. Avec les dernières avancées technologiques, salons, spas et autres entrepreneurs peuvent désormais fournir des services de blanchiment des dents à bas prix tout en restant très rentables.

Une étude affirme que plus de 80 % des américains âgés de 18 à 49 ans souhaitent avoir des dents blanches. En Europe, 94 % des adultes déclarent que le sourire est ce que l'on remarque en premier et 65 % des femmes déclarent qu'il est un allié de la séduction.

Le premier agent blanchissant est le peroxyde d'hydrogène, composé proche de l'eau oxygénée qui, par réaction chimique, éclaircit l'émail des dents. Avec des concentrations variables selon les méthodes, il permet d'obtenir, des résultats plus ou moins satisfaisants. Toutefois, il reste agressif pour l'émail et les gencives et il ne doit pas être utilisé sur les personnes de moins de 18 ans, les femmes enceintes ou qui allaitent, les personnes ayant les dents sensibles... .

Deux techniques professionnelles permettent d'éclaircir la teinte des dents à l'aide de produits plus concentrés en agent blanchissant à base de peroxyde :

- Blanchiment en cabinet dentaire à l'aide de peroxyde d'hydrogène photo-activé par une lampe spécifique (durée du traitement environ 1 heure, coût 100 000 à 150 000 FDJ) ;
- Blanchiment à la maison à l'aide d'un produit moins concentré : le peroxyde de carbamide (visite initiale chez le dentiste pour réalisation de gouttières spécifiques, port de la gouttière durant 1 h 30 pendant 10 à 14 jours, coût 60 000 à 100 000 FDJ).

D'autres produits sont en vente dans le commerce avec une efficacité très limitée pour éclaircir les dents : dentifrices blanchissants, gels ou kits de blanchiment, bandes blanchissantes (strips), vernis à dents (« maquillage » des taches ou autres imperfections). Les résultats ne sont pas à la hauteur des attentes du consommateur.

Une nouvelle technique de blanchiment des dents sans peroxyde a vu le jour avec zéro douleur, zéro sensibilité. Cette technique brevetée est disponible en France depuis 2011.

En France, sur le marché de l'esthétique médicale une quarantaine d'indépendants (Sublim' Smile, Beauty Smile, Body'n Smile, Pure Smile...) ont déjà ouvert leurs portes. 3 acteurs annoncent vouloir développer un réseau organisé de boutiques d'éclaircissement dentaire : Magic smile compte aujourd'hui 6 instituts, Point sourire avec 7 instituts et B comme Blanc comptant aujourd'hui 6 instituts.

Le marché du blanchiment dentaire est un marché naissant et en pleine explosion. Il s'inscrit dans la tendance de fond de la beauté qui utilise aujourd'hui des techniques en matière de traitement esthétique non invasif<sup>1</sup> et sans douleur. Ainsi la tendance n'est plus à la « chirurgie esthétique » mais

à l'« esthétique médicale » ; selon l'ASPS<sup>2</sup>, les actes sans chirurgie ont été multipliés par 7 depuis 10 ans.

L'IMCAS<sup>3</sup> prévoit jusqu'en 2017, une croissance annuelle de 5 à 10 % du marché de l'esthétique médicale et une demande tournée vers des soins plus légers, plus sûrs et moins invasifs, au détriment d'actes classiques. Ces éléments constituent un signe fort du rapprochement progressif des marchés du soin et de la beauté. Poussé par l'apparition régulière d'innovations technologiques, le marché de l'esthétique médicale connaît une croissance rapide.

Source : D'après [www.leparisien.fr](http://www.leparisien.fr)

<sup>1</sup> Qui ne peut pas créer de lésions dans l'organisme

<sup>2</sup> American Society of Plastic Surgeons : Société américaine de chirurgiens plasticiens

<sup>3</sup> International Master Course of Aging Skin : L'IMCAS est né en 1995, à Paris, comme étant un congrès entièrement dédié à la chirurgie esthétique et la dermatologie esthétique

## ANNEXE 7 : Directive européenne et définition d'un produit cosmétique

En Février 2010, la Commission Européenne a décidé de ne pas considérer les produits sans peroxyde comme des dispositifs médicaux, la demande principale étant d'ordre esthétique. Ainsi ces produits sont réglementés comme des produits cosmétiques. [...]

Un produit cosmétique est une substance ou préparation destinée à être mise en contact avec les diverses parties superficielles du corps humain (la peau, les cheveux, les ongles, les lèvres ou encore les dents), en vue, exclusivement ou principalement, de les nettoyer, de les parfumer, d'en modifier l'aspect, de les protéger, de les maintenir en bon état ou d'en corriger les odeurs. Avant, seuls les médecins ou dentistes pouvaient prescrire ou utiliser les produits pour blanchir les dents (à base de peroxyde), aujourd'hui ce n'est plus le cas grâce au nouveau procédé sans peroxyde.

Source : [www.europa.eu](http://www.europa.eu)

## ANNEXE 8 : Blanchiment dentaire

La consommation régulière du tabac et de plusieurs produits spécifiques à Djibouti a tendance à noircir assez rapidement les dents. Les jeunes adultes et plus précisément les femmes considèrent que la blancheur des dents est un élément de la beauté pouvant être considéré comme une des composantes clés de la séduction.

Le service apporté par le blanchiment des dents n'est pas encore proposé à Djibouti, mais devrait connaître un accueil très favorable. Reste la difficulté liée au prix de ce service qui risque de limiter son potentiel de développement à une cible à fort pouvoir d'achat.

D'autre part, toute activité touchant au traitement du corps implique un agrément délivré par le Ministère de la santé. Cet agrément implique la constitution d'un dossier détaillé décrivant les différentes prestations, les produits utilisés et leurs effets. Le délai d'instruction d'un tel dossier est d'environ 6 mois.

Source interne

## ANNEXE 9 : Présentation de l'enseigne « B comme Blanc »

« B comme Blanc » commercialise des produits et services de blanchiment dentaire et d'hygiène de la bouche, offrant aux consommateurs la possibilité d'améliorer l'esthétique de leur sourire.

Le concept « B comme Blanc » est un concept novateur d'esthétique dentaire (sans peroxyde) exploité en institut dédié au blanchiment dentaire. Ce procédé, ne présente aucun danger (des tests réglementaires approfondis ont permis de garantir l'efficacité et la sécurité de ce procédé). Le blanchiment dentaire par diode électroluminescente (LED) est un nouveau procédé cosmétique, par réaction photochimique. Les résultats sont visibles dès la première séance.

Un conseiller qualifié « B comme Blanc » encadre l'application du gel et l'utilisation de la lampe LED électroluminescente ; à aucun moment, il n'est en contact avec la bouche du client. Le traitement répond ainsi entièrement aux nouvelles normes établies par la Commission Européenne. Ce procédé est un acte cosmétique, il ne remplace pas les interventions chez le dentiste pour les soins des dents. Une séance dure 30 minutes pour 17 000 FDJ dans un de nos instituts et les dents ont un aspect éclatant pendant un trimestre. 4 séances par an garantissent des dents toujours blanches.

« B comme Blanc » propose également, toute une gamme de produits professionnels pour prolonger le plus longtemps possible cette blancheur éclatante.

Ses instituts de blanchiment dentaire, sont conçus pour le confort du client et étudiés pour lui donner envie de revenir régulièrement. Composés de 4 cabines, ils sont implantés dans une zone à forte densité commerciale en centre-ville sur une superficie de 35 à 45 m<sup>2</sup>.

Les instituts proposent des séances de blanchiment dentaire rapide, avec ou sans rendez-vous.

La clientèle, masculine ou féminine, âgée de 18 à 49 ans est issue de toute classe sociale. Elle a déjà l'habitude de s'offrir ponctuellement des soins esthétiques.



Source : [www.toute-la-franchise.com](http://www.toute-la-franchise.com)

## ANNEXE 10 : Quelques éléments du contrat de conception

Le contrat est concédé au concessionnaire pour un territoire défini. En conséquence, à l'intérieur du territoire, le concédant (« B comme Blanc ») ne pourra implanter de centre sous l'enseigne.

Le contrat entre en vigueur dès sa signature par les parties pour une durée de 5 ans. Le contrat ne pourra pas se renouveler par tacite reconduction.

Le concédant accorde au concessionnaire le droit d'usage de la marque et de l'enseigne et communiquera au concessionnaire, au travers du manuel opératoire, les règles d'application du concept « **B comme Blanc** » en contrepartie d'une redevance de 9 % de CAHT global annuel.

Le concédant assurera une formation initiale et pourra proposer au concessionnaire, ainsi qu'à son personnel, des stages de formation permanente mis au point par ses soins.

Le concédant assistera le concessionnaire pour l'installation, l'agencement et la décoration de l'institut et un représentant du concédant assistera le concessionnaire à l'ouverture de l'institut.

Afin de satisfaire les besoins de l'institut, le concédant possède une gamme étudiée et complète de produits, matériels et prestations de services... en cohérence avec le concept. La sélection des produits et matériels est un des éléments essentiels du concept ainsi que du maintien du renom et de la qualité du réseau « B comme Blanc ». Le concessionnaire reconnaît expressément au concédant le droit à la maîtrise du plan de marchéage.

Le concessionnaire s'engage expressément à ne s'approvisionner qu'auprès du concédant, de l'une de ses filiales ou de ses fournisseurs référencés.

Le concédant mettra en œuvre une politique de communication afin de promouvoir et développer la notoriété de l'image du réseau et des instituts, ainsi que celle des prestations, auprès de la clientèle potentielle et future. Il assurera sous sa seule responsabilité et à sa seule initiative la réalisation de cette communication. Le budget consacré à cette communication sera fonction du développement du réseau et donc du nombre de concessionnaires (2 % CAHT global annuel).

Source interne

## ANNEXE 11 : Quelques éléments du contrat de conception

**Ces données concernent une implantation au centre-ville de Djibouti.**

Prix d'une prestation blanchiment en institut : 17 000 FDJ

Ventes additionnelles moyennes de marchandises par client en institut : 1 500 FDJ

Nombre de clients par jour qui sollicitent une prestation blanchiment en institut : 6 clients

Nombre de jours travaillés par an : 312 jours

Achats de kit blanchiment : 19 % du chiffre d'affaires HT

Achats de marchandises : 3 % du chiffre d'affaires HT

Redevances : 9 % du chiffre d'affaires HT

Autres charges variables : 2 % du chiffre d'affaires HT

Loyer mensuel : 150 000 FDJ HT

Charges financières : 200 000 FDJ HT

Investissement : 7 000 000 FDJ HT amortissable en 7 ans

Autres charges fixes : 8 000 000 FDJ HT

Source interne

**Épreuve :** GFM

**Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016**

**Filière :** SG GFM

**Durée de l'épreuve :** 2 heures – **Coefficient :** 7

**Document autorisé :**

Liste des comptes du plan comptable général, à l'exclusion de toute autre information.

**Matériel autorisé :**

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire.

**1<sup>er</sup> PARTIE : Gestion financière (70 points)**

Le dirigeant de la SARL SAMOD, M. GUELLEH souhaite acquérir un véhicule pour assurer les livraisons. Il a reçu la facture n°117 en annexe 1.

**Vous disposez l'information sur l'amortissement du véhicule dans l'annexe 2.**

1. Distinguez la notion d'immobilisation de celle de charge.
2. Passez au journal l'écriture d'acquisition du véhicule.
3. Citez les différentes solutions de financements pour une entreprise.
4. Calculez la base amortissable du véhicule.
5. Complétez le tableau d'amortissement du véhicule en arrondissant les annuités à la dizaine de Fdj la plus proche (annexe A à rendre avec la copie).
6. Enregistrez la dotation de l'exercice 2016.
7. Pour une entreprise, Quel est l'intérêt de pratiquer l'amortissement ?
8. Complétez l'extrait du bilan au 31/12/2016.(annexe A à rendre avec la copie).

**ANNEXE 1 : Facture de Marill automotive**

SA Marill automotive Gabode		Djibouti le 01/04/2016	
DOIT		SARLSAMOD Avenue 26	
Facture n°117			
Désignation	Quantité	Prix unitaire	Montant
Véhicule TOYOTA	1	5 850 000	5 850 000
montage du porte bagage			150 000
		Montant brut	6 000 000
		TVA 10 %	600 000
		Net à payer	6 600 000
payement par chèque dans un mois			

**ANNEXE 2 : Information sur l'investissement du véhicule**

Le véhicule est mis en service le 16/04/2016. L'entreprise prévoit utiliser le véhicule pendant 5 ans et espère le revendre après cette durée pour une valeur de 1 000 000 Fdj. Le nombre total des kilomètres prévus pour les 5 années d'utilisations du véhicule est de 300 000.

Le bien est amorti selon la méthode d'amortissement par unité d'œuvre. L'unité d'œuvre est exprimée en kilomètres parcourus.

Arrondir les annuités à la dizaine de Fdj la plus proche.

**Unités d'œuvre répartis sur 5 ans**

Année	2016	2017	2018	2019	2020
Km parcourus	35 000	70 000	70 000	65 000	60 000

**ANNEXE A : Document à compléter****Tableau d'amortissement du véhicule**

Immobilisation :		Durée de vie :		
Coût d'acquisition		Nombre total d'unité d'oeuvre :		
Mode d'amortissement :		Valeur résiduelle :		
Base à amortir :				
Année	Unités d'oeuvre	Annuité d'amortissement	Cumuls d'amortissement	Valeur nette comptable

Calcul de la première annuité :

Extrait du bilan au 31/12/2016 après inventaire

ACTIF	BRUT	Amortissement	NET	PASSIF	NET
Actif immobilisé					
-					

## 2<sup>nd</sup> PARTIE : Mercatique (70 points)

À partir des documents fournis en annexes et de vos connaissances, vous traiterez les questions qui suivent .

1. Après avoir défini la notion de démarche mercatique, montrez que Garnier a adopté une démarche mercatique pour le lancement de son nouveau produit Olia.
2. Précisez la notion d'offre globale et mettez en évidence celle proposée par Garnier.
3. Classez les moyens de communication utilisés par Garnier. Montrez que la campagne de communication est cohérente avec les choix proposés.
4. Justifiez le choix de Garnier de proposer une application flashcode sur ses produits.
5. Calculez, pour chaque support presse, l'audience utile.
6. Calculez le coût pour mille lecteurs utiles (CPMU).

### ANNEXE 2 : Information sur l'investissement du véhicule

Garnier crée Olia, sa nouvelle marque de coloration permanente à domicile. Au-delà de la qualité du produit, basée sur une technologie nouvelle génération, tout un aspect en relation avec le conseil et les services a été développé dès son lancement. Une stratégie de communication qui se distingue des marques traditionnelles du secteur.

Innovate, Garnier l'a compris, est l'unique moyen de se démarquer des concurrents et de dynamiser les ventes sur ce marché spécifique.

Depuis une dizaine d'années, les laboratoires se penchent sur la technologie qui a donné naissance à Olia. Objectif : créer une coloration permanente, sans ammoniac, et qui apporte un véritable soin aux cheveux.

Selon une étude comportementale, sur le vécu émotionnel des femmes, réalisée par Garnier, les consommatrices se posent beaucoup de questions avant d'acheter leur couleur mais aussi pendant l'application : quelle couleur ? quelle marque ? quelle technologie ? « Ces interrogations ont un effet dissuasif et représentent un frein à l'achat », souligne Carine Dellière, directrice marketing de Garnier. Une tendance vérifiée : chaque année, 25 % des femmes se détournent de la coloration à domicile.

Pour les marques, le flashcode<sup>1</sup> est un bon moyen de communication instantanée. Il permet de rendre leurs services plus accessibles et visibles auprès de leur clientèle. Gage de fidélité, il génère aussi de nouveaux acheteurs. Sur chaque emballage Olia, un flashcode est imprimé, assurant un rapprochement direct auprès de ses consommatrices. Une fois scanné avec leur smartphone, elles sont dirigées sur la plateforme Olia, et ont accès à des vidéos tutoriels<sup>2</sup> pour mieux voir la teinte du produit et la simplicité de l'application, ou encore procéder à un diagnostic couleur adapté à leurs cheveux. De quoi donner des repères solides aux femmes indécises. Et pour celles qui n'ont pas le déclic digital, une stratégie de mise en valeur du produit a été étudiée avec les distributeurs.



Source : www.pointsdevente.fr

- <sup>1</sup> Flash code : code barre 2D pouvant être capturé par un téléphone portable possédant un appareil photo et donnant accès à un contenu internet, multimédia.
- <sup>2</sup> Vidéos tutoriels : guide d'apprentissage destiné à aider l'utilisateur novice à se former de manière autonome.

## ANNEXE 2 : Une plateforme dédiée

Garnier préserve sa relation client en proposant de tester, en avant-première, ses soins cosmétiques. Cette expérience a permis de générer du trafic sur la plateforme de la marque : « Cette opération a pour but d'inciter les femmes à se connecter pour tenter l'aventure Olia ». Avant de se rendre en magasin, les internautes peuvent, ainsi, anticiper leurs achats en choisissant la coloration qui leur convient. Ceci en répondant à trois questions. Et pour se rendre dans l'enseigne la plus proche, un système de géolocalisation est accessible.

Source : www.pointsdevente.fr

## ANNEXE 3 : Press et TV, une passerelle vers le web

Sur le petit écran, la campagne publicitaire s'est déclinée sur plusieurs formats. La stratégie premium<sup>3</sup>, proposait un film de 60 secondes, en diffusion prime time<sup>4</sup>. En amont de la campagne TV, le format court permettait de renvoyer les femmes vers sur la plateforme Olia.fr. Côté papier, la campagne déployée dans la presse a privilégié l'aspect qualitatif en ne communiquant que sur quelques supports soigneusement sélectionnés. Garnier a employé les grands moyens. En 4ème de couverture<sup>5</sup>, les atouts du produit et tout un discours sur l'expérience Olia attire l'œil des lectrices, toujours avec un renvoi sur le site Internet. « Nous avons souhaité dépasser le discours de marque habituel et faire passer ce message : Olia ce n'est pas un produit, c'est une expérience », commente Carine Dellière.

Source : www.pointsdevente.fr

<sup>3</sup> Stratégie premium : supplément de prix nécessaire à l'obtention d'un avantage commercial, comme par exemple un emplacement publicitaire préférentiel dans un support presse.

<sup>4</sup> Prime time : à la télévision, tranche horaire correspondant à la plus grande écoute

<sup>5</sup> En 4ème de couverture : désigne dans les pratiques publicitaires la dernière page de la couverture d'un journal ou magazine.

## ANNEXE 4 : Donnée chiffrées, communication presse

Pour le lancement de sa nouvelle marque de coloration permanente à domicile pour les femmes, Garnier envisage une campagne de communication presse.

Pour cela, l'entreprise a le choix entre quatre supports.

Supports	Audience totale	Part des lectrices en %	Part des lecteurs en %	Prix d'une page A4 quadricolore en Fdj
A	26 870	41	59	432 000
B	11 470	76	24	293 000
C	7 930	54	46	310 000
D	9 620	83	17	285 000

Source interne

Épreuve : GFM

Bac blanc 2016

Filière SG GFM

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 7

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Le sujet se présente sous la forme de 2 dossiers indépendants.

Vous devez **obligatoirement** répondre aux questions de gestion financière **1.** à **4.** du premier dossier **et** aux questions de mercatique **1.** à **4.** du 2<sup>nd</sup> dossier. **En fonction de votre choix**, vous répondrez aux questions ; **soit** aux questions de gestion financière 5 à 7 du 1<sup>er</sup> dossier, **soit** aux questions de mercatique **5.** et **7.** du 2<sup>nd</sup> dossier.

## 1<sup>er</sup> PARTIE : Gestion financière

### DOSSIER 1 Sarl sportia

La SARL SPORTIA est spécialisée dans la commercialisation d'articles de sport. Elle est dirigée par Mme AICHA, gérante, qui vous demande votre avis sur plusieurs dossiers.

#### Questions à traiter obligatoirement (annexes A, 1, 2 et B)

1. Complétez la facture n° 350 destinée au client ARAKSANSPOUR fournie en annexe 1 A (à rendre avec la copie).
2. Procédez aux enregistrements comptables de la facture n°350 ainsi que des diverses opérations courantes qui figurent en annexe 1.
3. La SARL SPORTIA peut-être amenée à accorder des diminutions de son prix de vente. Précisez dans quel contexte et à quelles occasions ?
4. Madame AICHA vous remet des informations qui figurent dans *annexe 2* et vous demande d'établir le budget de trésorerie mensuelle pour les trois premiers mois de l'année 2016 à l'aide de l'annexe B (à rendre avec la copie).

#### Questions optionnelles en fonction du choix du candidat (annexe 3)

Le 2/12 la SARL SPORTIA a acquis une camionnette afin d'effectuer ses livraisons (voir annexe 1).

5. Réalisez le tableau d'amortissement de la fourgonnette sur votre copie en prenant comme base amortissable 4 150 000 Fdj. La fourgonnette est mise en service le 6 décembre 2015 et sera amorti en mode linéaire sur 5 ans, compte tenu d'une valeur résiduelle de 750 000 FDJ. *Arrondir les annuités d'amortissement à la dizaine la plus proche.*
6. Après réflexion, la SARL estime que la valeur résiduelle du véhicule pourrait être de 1 150 000 Fdj avec un usage réparti ainsi :

Unités d'œuvre	2016	2017	2018	2019	2020
Kms parcourus	12 000	24 000	18 000	12 000	14 000

Est-il possible de tenir compte de cet usage qui tient mieux compte de la réalité pour amortir la camionnette ? Réalisez le tableau d'amortissement correspondant en arrondissant vos annuités d'amortissement à la dizaine la plus proche.

7. Comparez ces deux méthodes d'amortissement dans leur mise en œuvre. Quelle est la méthode la plus intéressante pour l'entreprise ? Justifiez votre réponse.

### ANNEXE A : Facture de la SARI SPORTIA

SPORTIA Rue de Genève Djibouti		Djibouti, le 1 <sup>er</sup> décembre 2015		
		Doit		
		ARAKSPORT Route de l'aéroport Djibouti		
Facture N°350				
Référence	Désignation	Quantité	Prix Unitaire	Montant
91245	Sweat Puma coloris rouge taille L	700	1 500	
91350	Chaussures de Fitness	1 000	3 500	
			Montant Brut	
			Remise 10 %	
			Net Commercial	
			Port forfaitaire	30 000
			Montant HT	
			TVA 10 %	
Paiement dans 30 jours			Net à payer TTC	
Arrêté la présente facture pour la somme de :				
Djibouti, le 1/12/2015				

**ANNEXE 1 : Opération de la SARI SPORTIA**

Le 2/12/2015 : Facture n°C56 reçue de chez MARILL AUTOMOBILES.

MARILL AUTOMOBILES	Le 1/12/2015
DOIT	SPORTIA
Facture n° C56	
Fourgonnette	4 000 000
Équipement du véhicule	150 000
TVA 10%	415 000
Carte grise	23 800
<b>Net à payer en FDJ</b>	<b>4 588 800</b>

L'entreprise opte pour le rattachement de la carte grise dans un compte de charge.

Le 13/12/2015 : Facture n°25 reçue de notre fournisseur ADIDAS pour divers produits de sports pour un total de 125 000 FDJ brut HT, remise accordée de 10%, frais de port pour 12 000 FDJ.

Le 14/12/2015 : Reçue la facture n°186 de l'Électricité de Djibouti (EDD) pour 104 500 FDJ TTC.

Le 15/12/2015: Réception d'une facture n°321 pour une annonce publicitaire auprès de la radio RTD pour 10 000 FDJ HT.

Le 23/12/2015 : Réception de la facture de téléphone de DJIBOUTI télécom n° ZRT23 pour 36 000 FDJ HT.

Le 24/12/2015 : Facture d'avoir n°A25 pour un retour des marchandises d'un montant de 35 000 FDJ brut HT (concernant la facture n°25).

**ANNEXE 2 : Prévision pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2016****Bilan au 01/01/2016**

Actif	Montant	Passif	Montant
Immobilisations	3 600 000	Capital	4 594 500
Stocks de marchandises	264 000	Réserves légales	200 000
Créances clients	1 452 000	Dettes fournisseurs	913 000
Disponibilités	700 000	Dettes fiscales (TVA à payer)	308 500
<b>Total General</b>	<b>60 160 000</b>	<b>Total General</b>	<b>60 160 000</b>

**Prévisions des ventes et des achats pour le premier trimestre 2016 (TVA 10%)**

Données	Janvier	Février	Mars
Vente HT	6 500 000	7 800 000	9 130 000
Achats HT	3 800 000	4 200 000	4 780 000

Les clients règlent leurs factures de la manière suivante : 50 % dans le mois de la vente, 30% dans le mois suivant et 20 % dans 2 mois.

Le solde des créances clients au bilan sera réglé pour 80 % en janvier 2016 et le reste en février 2016.

Le solde dû aux fournisseurs au bilan sera réglé pour 85 % en janvier 2016 et le solde en février 2016.

Le règlement des factures des fournisseurs se fait pour 30 % au comptant (le mois de l'achat), 60 % le mois suivant et enfin 10 % dans les deux mois.

Les salaires se montent à 1 500 000 Fdj par mois. Ils ne sont pas soumis à la TVA et sont réglés le mois même. Les charges sociales se montent 400 000 FDJ par mois et sont réglées le mois suivant.

Les autres charges sont estimées à 700 000 HT FDJ par mois. Elles sont soumises à la TVA et réglées au comptant.

La TVA à payer qui figure au bilan est réglée en janvier et février à parts égales.

Il est prévu de renouveler le parc de machines pour un montant de 2 500 000 FDJ HT. Cet investissement aura lieu en janvier : paiement pour 30 % en février, 35 % en mars, le reste en avril. La TVA déductible est enregistrée le mois de l'achat.

La TVA calculée au titre du mois est réglée le 15 du mois suivant.

**ANNEXE B : Budgets du 1<sup>er</sup> trimestre 2016**

Budget des ventes	Janvier	Février	Mars
Vente HT			
TVA collectés			
Vente TTC			

Budget des achats	Janvier	Février	Mars
Achats HT			
TVA déductibles sur Achats de m/ses			
Achats TTC			

Budget de TVA	Janvier	Février	Mars
TVA collectée du mois			
TVA déductible sur achats			
TVA déductible sur autres charges			
TVA déductible sur immobilisation			
Total TVA Déductible du mois			
TVA à payer au titre du mois			
Crédit de TVA à reporter			
TVA à décaisser			

Budget des encaissements	Montant	Janvier	Février	Mars
Règlement du solde clients au bilan				
Règlement des clients m/ses de janvier				
Règlement des clients m/ses de février				
Règlement des clients m/ses de mars				
<b>Total des encaissements</b>				

**ANNEXE B (suite): Budgets du 1<sup>er</sup> trimestre 2016**

Budget des décaissements	Montant	Janvier	Février	Mars
Fournisseurs du bilan 31/12/15				
Règlement des fournisseurs de marchandises :				
Achats de janvier				
Achats de février				
Achats de mars				
Décaissement des salaires				
Charges sociales				
Autres charges				
Fournisseurs d'immobilisations				
TVA à payer du bilan				
TVA à payer				240 000
<b>Total décaissements</b>				

Budget de Trésorerie	Janvier	Février	Mars
Trésorerie début de mois			
Encaissements			
Décaissements			
<b>Trésorerie fin de mois</b>			

2<sup>nd</sup> PARTIE : Mercatique

## DOSSIER 2 OPTIC 2000

Monsieur HIVERT est propriétaire d'un magasin Optic 2000 à Aix sur Vienne en Haute-Vienne (87). Il doit faire face à une concurrence accrue sur sa zone de chalandise.

**Questions à traiter obligatoirement (annexes 1 à 4)**

Soucieux de renforcer sa position concurrentielle, il souhaite connaître la situation du marché de l'optique ainsi que les perspectives d'évolution de son magasin.

1. Présentez la structure concurrentielle et l'évolution de la distribution sur le marché de l'optique grand public.
2. Calculez les parts de marché en valeur des différents canaux de distribution. Concluez sur la place de l'enseigne Optic 2000.
3. Montrez que les opticiens doivent adopter une véritable démarche mercatique sur ce marché.
4. Après avoir défini la notion d'offre globale, montrez en quoi celle proposée par l'enseigne Optic 2000 est en adéquation avec les attentes du marché.

**Questions optionnelles en fonction du choix du candidat (annexe 5)**

Suite à cette première analyse, M. Hivert souhaite comparer l'activité de son magasin avec celle du marché.

5. Analysez l'évolution des chiffres d'affaires annuels de 2012 à 2015.
6. Calculez par la méthode la plus appropriée les chiffres d'affaires prévisionnels de 2016 et de 2017. Justifiez le choix de la méthode.
7. Concluez sur la situation et les perspectives d'évolution du magasin de monsieur Hivert par rapport au marché. Vous tiendrez compte de la réponse à la question 1.1.

**Barème**

Questions à traiter obligatoirement, 2.1 à 2.4 : 56 points/140 points

Questions optionnelles en fonction du choix du candidat, 2.5 à 2.7 : 28 points/140 points

### ANNEXE 3 : Le marché de l'optique poursuit son développement

L'institut d'études GfK dresse le bilan du marché français de l'optique à la veille de l'ouverture du SILMO (Salon Mondial de l'Optique). Avec 3,78 milliards d'euros TTC réalisés en cumul annuel à fin Août 2015, le chiffre d'affaires des opticiens français se hisse parmi le Top 10 des marchés de biens durables.

En progression de près de 2 % en valeur, le secteur optique poursuit sa croissance mais toutefois à un niveau légèrement inférieur à celui des dernières années (évolution annuelle moyenne au cours de la décade : +3,7 %).

Cette évolution s'appuie sur la dynamique propre aux dépenses de santé mais aussi sur la valorisation des produits issus des fabricants et les efforts importants en communication des enseignes d'optique.

<http://www.bienvoie.com/>

### ANNEXE 4 : La distribution sur le marché de l'optique, données chiffrées

CA TTC 2015 en Millions d' € par canal de distribution

Enseignes	Franchise / Succursale	Groupement coopératif	Groupement mutualiste
Alain Afflelou	540		
Générale d'Optique	219		
Grand optical	205		
Lissac	68		
Optical Center	147		
Optical Discount	16		
Plurielles	22		
Lynx Optique	80		
Mutoptic			54
Les opticiens Mutualistes			430
Optic 2000		785	
Atol		266	
Krys		597	
Vision Originale		31	
Vision Plus		83	
Visual		135	

Les indépendants représentent un chiffre d'affaires de 1 440 Millions d'€ soit 4794 points de vente.

Si le nombre de points de vente, tous canaux de distribution confondus, a grimpé de 25 % depuis 2006, le nombre de magasins indépendants a chuté de 10% sur la période.

Source : Hors série Bien Vu « l'observatoire de l'optique »

## ANNEXE 5 : Les attentes des consommateurs

Déprimé certes, le consommateur est cependant en attente d'être séduit. Aussi le jeu devient-il plus subtil : il ne s'agit plus seulement de proposer pour vendre, mais d'organiser le processus d'appropriation du produit par le client.

Une conjoncture morose, c'est la prime à l'inventivité. L'attentisme qui commence à s'observer ici et là reste, face à un marché peu tonique, la pire des attitudes. C'est là où les outsiders doivent montrer toutes leurs ressources et toute leur légitimité. C'est quand tout le monde freine que le point de croissance est le plus rapide à obtenir au détriment de la concurrence.

C'est pourquoi, plus que jamais, l'écoute empathique du consommateur s'avère la clef de toute réussite commerciale. Sur un marché qui se tend, le jeu devient plus subtil : il ne s'agit plus seulement de proposer pour vendre. Il faut organiser le processus d'appropriation du produit par le client. Faire d'un produit son produit. De la mise en scène de vente à la mise à disposition, il faut que l'histoire que l'on raconte au consommateur soit celle d'une rencontre de lui-même avec lui-même. Le produit sera individualisé ou ne sera pas.

Face à une telle demande (implicite, non formulée), l'optique évidemment joue gagnante, puisque son cœur de métier, c'est la transformation d'un produit semi-fini en produit fini parfaitement adapté à chaque porteur.

Encore faut-il que le client en soit parfaitement conscient. Il conviendra donc de souligner cette évidence, de la mettre en valeur lors du déroulé de vente.

Attention : différentes études récentes (Cetelem par exemple) montrent une déconnection entre satisfaction du client et fidélité. Sous la pression d'un temps devenu de plus en plus rare, le client pare au plus pressé et va au plus court. La prime revient souvent aux enseignes (tous secteurs confondus), parce que leur image de spécialiste est constituée, et cela bien que le consommateur soit plus critique envers ces dernières. Une enseigne très connue sur son marché, avec un réseau au maillage étroit, des surfaces de vente importantes, devra faire face à une attente client portant sur le choix et le prix plus que sur la qualité. (...)

Après ce panorama général, comment évolue concrètement la demande client ? Nous avons recensé chez le consommateur actuel sept horizons d'attente : la qualité de l'offre et des prestations, le « confort » de vente, le service, la mise en scène, le choix, la citoyenneté, le prix... .

Magazine L'ESSENTIEL DE L'OPTIQUE

## ANNEXE 6 : Les services Optic 2000

Découvrez les garanties Optic 2000 ! Elles réaffirment l'engagement et le professionnalisme des opticiens Optic 2000 pour vous assurer sécurité, confort et sérénité lors de l'achat de votre équipement.

Pour acheter votre équipement en toute sécurité, Optic 2000 a mis en place l'assurance résultat Optic 2000 :

- Garantie casse monture & verres 2 ans :
  - Votre opticien Optic 2000 s'engage à réparer ou, à défaut, remplacer par un produit identique ou équivalent votre monture cassée ou endommagée (limité à un échange par élément, sur présentation des pièces endommagées).
  - Votre opticien Optic 2000 s'engage également à remplacer vos verres en cas de casse (couvre une fois la casse de chaque verre avec franchise de 40 %. Limité à un remplacement, même correction, sur présentation des pièces endommagées).
- Garantie adaptation un mois tous types de verres :
  - Votre opticien Optic 2000 s'engage à vous apporter entière satisfaction et en cas d'inadaptation visuelle, remplacera les verres si nécessaire pendant 1 mois. En cas d'inadaptation visuelle aux verres progressifs, votre opticien Optic 2000 s'engage à échanger vos verres progressifs par un équipement complet équivalent – limité à un échange.
- Prêt de montures pour faciliter votre choix :
  - Votre opticien Optic 2000 s'engage à vous prêter, à votre demande, un coffret de montures pour essayer et choisir tranquillement chez vous.
- Entretien et ajustage gratuits :
  - Pour vous assurer un confort optimal et permanent, votre opticien Optic 2000 est à votre disposition pour effectuer tous les réglages nécessaires: ajustage et nettoyage complet.
- Facilités de paiement :
  - Votre opticien Optic 2000 s'engage à vous proposer des facilités de paiement (voir conditions en magasin).

Source : site internet Optic 2000

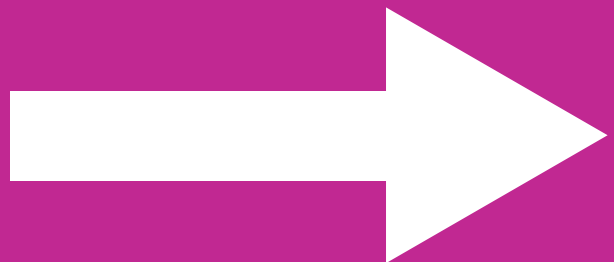
## ANNEXE 6 : optic 2000 - magasin d'Aix sur Vienne

### Chiffres d'affaires

Années	2012	2013	2014	2015
Chiffres d'affaires en €	172 540	173 699	188 381	210 986

Source : Cabinet comptable de monsieur HIVERT

**IAG**



Épreuve : IAG

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG IAG

Durée de l'épreuve : 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

### LA MENUISERIE SOULTAN

La MENUISERIE SOULTAN est une PME fondée par M. Ali Soultan dans les années 80. La menuiserie a pour activité la fabrication et la commercialisation des meubles de qualité (de maison, de bureaux,...) à prix raisonnable à Djibouti.

Actuellement elle a une renommée nationale et sa clientèle s'étend sur l'ensemble du territoire. La production est basée dans la capitale.

Aujourd'hui, la MENUISERIE SOULTAN est dirigée par Idriss Ali Soultan, fils du fondateur, qui a :

- ▲ modernisé les machines et le matériel,
- ▲ multiplié les points de ventes dans toutes les régions (Arta, Ali-Sabieh, Tadjourah et Obock),
- ▲ formé ses salariés sur des nouveaux designs, sur les nouvelles machines et les nouveaux matériels,
- ▲ signé un accord de partenariat avec le Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle en tant que lieu de stage.

Il envisage même de développer les activités de l'entreprise dans toute la région de la Corne d'Afrique (Ethiopie, Somaliland, Somalie, Kenya,...)

#### Les dossiers suivants sont à traiter :

1. Contrat de travail et rémunération
2. Sécurité et santé
3. Organisation de Réunion
4. Gestion de l'évolution professionnelle

#### Annexes :

Annexe 1 : Organigramme de structure de la société

Annexe 2 : Contrat de travail

Annexe 3 : Bulletin de paie (à compléter et à rendre avec la copie)

Annexe 4 : Retenue WAQF

Annexe 5 : Extrait du barème des impôts

Annexe 6 : Compte-rendu de la dernière réunion du 23 Avril 2016

Annexe 7 : Extrait du tableau de bord social

Annexe 8 : Prise en compte du risque routier

Annexe 9 : Organisation actuelle des réunions

Annexe 10 : Un moyen de communication à distance : la conférence en ligne

Annexe 11 : Extrait de l'entretien individuel de SAAD HOUSSEIN

**Maritime L Savon & Ries, la Société** est un agent maritime basé à Djibouti. Elle est composée de 4 sociétés regroupant plus de 8 activités:

**LOUIS SAVON ET RIES:**

- Agent maritime et aérien avec plus de 50 ans d'expérience
- Transit import et export
- Transport Multimodale (aérien, maritime et terrestre (rail et route))

**AGENCE LE GOUBET:**

- Tour opérateur local (Sables blancs, Bankoulé, Dittilou, Day, Lac Assal, Lac Abbé, Village de la Mer Rouge, Djalelo, Camp des 7 frères...)
- Vente de billets d'avion (Air France, Ethiopian Airlines, Flydubai, Turkish Airlines, Qatar Airways, Air Yemenia ..)

**SOCIETE DJIBOUTIENNE DE TRAFIC MARITIME (SDTM)**

- Tout type de manutention: Vrac, roulant et colis lourds

**ALL TRANS FZE:**

- Stockage
- Distribution et transformation de marchandise à Djibouti Free Zone



SAVON ET RIES est l'agent maritime de plusieurs lignes maritimes régulières : IGNAZIO MESSINA & CO. d'Italie, COSCO de la Chine, NMT Line de la Belgique, FOLMER du Danemark.

SAVON & RIES est également agent pour des lignes occasionnelles comme la Compagnie maritime MN de la France pour ces différentes flottes (MN Eider, MN Eclipse), CONTI-LINES de la Belgique, FLAMAR agent de OXL de la Belgique et ISKOMARINE de la Turquie.



**DOSSIER 1** Observation du processus de demande de stage**Documents à exploiter :**

Document 1 : Entretien avec M. Mohamed Ali Directeur Administratif et Financier (DAF)

Document 2 : Schéma du processus de demande de stage

L'entreprise a l'habitude de recevoir des stagiaires pendant la période d'été ou pour palier à certaines vacances de postes (départ à la retraite etc.).

Depuis 2007, un site internet statique, permet de présenter l'organisation aux usagers et de demander l'envoi d'un dossier de stage. Les réponses se font ensuite par courrier ou à retirer dans l'entreprise.

Le schéma événement-résultat présenté dans le document 2 représente le processus manuel d'une demande de stage.

**Travail à faire**

**1.1** Dans le cadre du processus de demande d'un stage, expliquer pourquoi le demandeur est un acteur externe.

**1.2** Quelle est la nature du processus décrit par le schéma événement-résultat du **document 2** ? justifiez votre réponse.

**1.3** En reproduisant sur votre copie les acteurs concernés :

a) Terminer le processus de demande de stage en complétant l'activité « attribution de stage » **document 2**.

b) Présentez le ou les événement(s) déclencheur(s), son équation de synchronisation, ses règles d'émissions et ses événements-résultat.

**1.4** Dans l'organisation actuelle, recenser les différentes fonctions du système d'information mis en œuvre dans ce processus ainsi que les supports qu'elles utilisent. Justifier vos réponses.

La société savon&ries compte mettre en place une demande de stage par l'intermédiaire d'un formulaire saisi en ligne par le stagiaire. Cette solution permettra d'activer plus rapidement la recherche d'un stage car les données saisies par l'étudiant seront contrôlées et transmises automatiquement au service des ressources humaines. Les données complétées dans le formulaire seront aussi enregistrées dans la base de données.

**Travail à faire**

**1.5** Après avoir identifié le (s) acteurs concernés par le processus de candidature en ligne, recenser les activités du document 2 qui ne seront plus prises en charge.

**1.6** Décrire les gains organisationnels et humains engendrés par cette solution pour la société savon&ries et les étudiants demandeur d'un stage.

**1.7** Quels sont les inconvénients liés à l'obligation pour le demandeur de formuler sa demande de stage par internet ?

$360\ 000 \div 3 \div 12 = 10\ 000$  DJF auquel il faut ajouter le coût de l'hébergement, fixé à 24 000 DJF annuellement, divisé par 12 pour obtenir le montant mensuel ( $24\ 000 \div 12$ ) = 2000 DJF

Soit  $10\ 000 + 2\ 000 = 12\ 000$  DJF H.T. mensuel

**DOSSIER 2** Coûts d'évolution du Système d'Information**Document à exploiter :****Document 3 :** Éléments de coûts

Dans le cadre de sa démarche d'accueil de stagiaire, Savon&ries décide de donner une rémunération pour les stagiaires, afin de les motiver. Pour cela l'entreprise a recensé dans le document 3 différents coûts.

**Travail à faire**

- 2.1** Parmi les informations contenues dans le document 3 distinguer les immobilisations des charges.
- 2.2** Calculer les coûts mensuels liés à l'accueil d'un stagiaire. Les calculs doivent être détaillés.

Par ailleurs, M. Mohamed Ali a demandé à son service informatique de développer un site Internet dynamique. Le service informatique décide de faire héberger ce site sur un serveur distant (opérateur Djibouti-télécom).

Un devis a été établi : 360 000DJF HT pour le développement du site internet et 24 000DJF HT annuel pour l'hébergement. Ce site internet sera amorti sur 3 ans.

**Travail à faire**

- 2.3** Calculer le coût mensuel de développement et d'hébergement du site internet.

Les tâches liées à la gestion des dossiers de stagiaire représentent, pour la société l'équivalent de 50% d'un emploi à temps plein. Le déploiement d'un site internet dynamique permettra donc de libérer ce temps. Ce temps récupéré sera affecté à des tâches plus valorisantes.

- 2.4** Evaluer l'économie réalisée par savon&ries.
- 2.5** Conclure sur les gains qualitatifs attendus par le déploiement de la solution.

**DOSSIER 3** Évolution du matériel et de la base de données**Document à exploiter :**

**Document 4 :** Schéma simplifié du réseau de l'entreprise

**Document 5 :** Schéma relationnel de la base de données

Pour développer et tester cette évolution technologique, le service informatique prévoit l'acquisition d'un nouveau serveur de base de données. Vous trouverez dans le document 4 le schéma du réseau.

**Travail à faire**

- 3.1** Proposer une configuration IP pour le nouveau serveur de données, compatible avec les choix réseau déjà effectués. Justifiez votre réponse.

Pour traiter les demandes de stage formulées par internet le service informatique a été conduit à apporter quelques modifications à la base de données de l'entreprise. Il vous propose le schéma relationnel du document 5.

**Travail à faire**

- 3.2** Expliquer si un demandeur peut déposer plusieurs demandes de stage.

Un stagiaire vient de finir sa période de stage.

L'assistante des ressources humaines veut savoir quelles personnes (nom du demandeur et les dates de demande) ont formulé une demande de stage au cours du mois de juin 2016.

Elle désire aussi connaître les services (id du service, nom du service et nombre de demandes) qui présente plus de deux demandes de stage.

### Travail à faire

**3.3** Rédiger en langage SQL, les deux requêtes permettant d'obtenir ces informations.

L'administrateur des bases des données veut effectuer quelques modifications sur la base de données.

En particulier le demandeur 126, Mohamed Nour vient d'obtenir un stage qui répond à ses vœux.

### Travail à faire

**3.4** Rédiger les requêtes permettant d'effacer le demandeur 126. Justifier l'ordre des requêtes.

## DOSSIER 4 Dématérialisation du processus de demande de stage 40 Points

**Document à exploiter :**

**Document 6 :** Page d'accueil du site internet actuel

**Document 7 :** Fichiers du module « demande de stage »

**Document 8 :** Formulaire « inscription de Stagiaire »

**Document 9 :** Extrait du script « demandeStage.php »

Le site internet de la société savon&ries qui a été créé en 2007 (document 7). Il est réalisé en langage html uniquement.

Les étudiants l'utilisent pour s'informer sur les stages offerts par la société savon&ries et les démarches à suivre pour bénéficier de ces stages. Les étudiants à la recherche de stage se connectent de plus en plus à ce site et viennent à la société afin de recevoir le dossier de demande de stage.

### Travail à faire

**4.1** Quelles sont les fonctions accessibles depuis la page « Accueil » (document 7).

Pour pouvoir renseigner la base de données par l'intermédiaire du formulaire, le service informatique va développer une application faisant appel au langage PHP. Par ailleurs, il devra prévoir une architecture adaptée à ce projet.

### Travail à faire

**4.2** Pourquoi l'application n'est-elle pas développée uniquement en html ? justifier la réponse.

**4.3** A quel type d'architecture cette application correspond-elle ?

La procédure de saisie par les futurs stagiaires des demandes de stage permet de charger automatiquement la base de données de la société.

Le module figurant dans le document 8 présente le plan de pages permettant la saisie d'une demande de stage.

Le demandeur s'inscrit à l'aide du formulaire authentication.php, puis il complète sa demande dans le formulaire « demandeStage.php ». Si le demandeur s'est déjà inscrit, il lui suffit de s'authentifier pour créer une nouvelle demande de stage

Les scripts du site sont regroupés dans un dossier. Ainsi la définition des styles utilisés dans les pages sera placée dans un seul script appeler style.css.

### Travail à faire

**4.4** Quel est l'intérêt d'avoir un fichier unique style.css pour l'ensemble du site ?

**4.5** Quel est le rôle du fichier connexion.php ?

Pour traiter une demande de stage, on utilise un formulaire (document 8), qui correspond au script PHP demandeStage.php du document 9.

### Travail à faire

**4.6** Expliquer pourquoi la fonction verifierDonnees, à la ligne 85, ne prend que deux paramètres.

**4.7** Expliquer le rôle des lignes 165 à 195 du script demandeStage.php (document 9).

### Document 1 : Entretien avec M. Mohamed Ali, Directeur Administratif et Financier

**Vous :** Bonjour Monsieur, pouvez-vous m'expliquer comment se déroule la procédure de demande de stage ?

**M. Mohamed :** Les stagiaires ont plusieurs façons de faire leur demande pour le moment. Ils peuvent se présenter dans la société, téléphoner, ou bien envoyer un courriel par le site internet.

**Vous :** Qui reçoit ces appels ?

**M. Mohamed :** Le service des ressources humaines réceptionne les demandes et engage à ce moment-là la procédure en envoyant un dossier de stage aux personnes qui se sont exprimées. Le stagiaire renvoie le dossier après l'avoir complété. Puis celui-ci est vérifié par le service des ressources humaines. S'il manque des informations, on le renvoie au demandeur afin de l'enrichir, sinon il fait l'objet d'un enregistrement partiel dans la base de données et d'une demande de numéro unique par internet au service informatique.

**Vous :** De quoi s'agit-il ?

**M. Mohamed :** Ce numéro unique est destiné à établir un suivi afin de vérifier que les demandeurs obtiennent une réponse dans le meilleur délai.

**Vous :** Une fois ce numéro attribué, que se passe-t-il pour votre société ?

**M. Mohamed :** À l'attribution du numéro, nous procédons à la mise à jour de la base de données. C'est à partir de ce moment là que l'attribution d'un stage démarre en fonction des postes à pourvoir et des dossiers constitués (résultat de ces notes universitaire, son esprit de groupe, sa motivation etc.).

**Vous :** Le processus se poursuit-il indéfiniment ?

**M. Mohamed :** Deux cas peuvent se présenter : dès qu'un poste correspond aux vœux d'un stagiaire, le poste lui est attribué. En revanche, si un stagiaire n'a pas eu de proposition satisfaisante son dossier est rejeté. Dans les deux cas un courriel lui est envoyé.

**Vous :** Combien de dossier de demande de stage traite votre service des ressources humaines ?

**M. Mohamed :** Vu le nombre croissant de demande de stage les ressources humaines ont de plus en plus de mal à traiter rapidement ces demandes. De nombreux dossiers sont incomplets et demande beaucoup d'échanges et de traitements. Nous pensons faire évoluer notre site pour

proposer les postes à pourvoir ainsi qu'un formulaire de demande de stage à compléter.

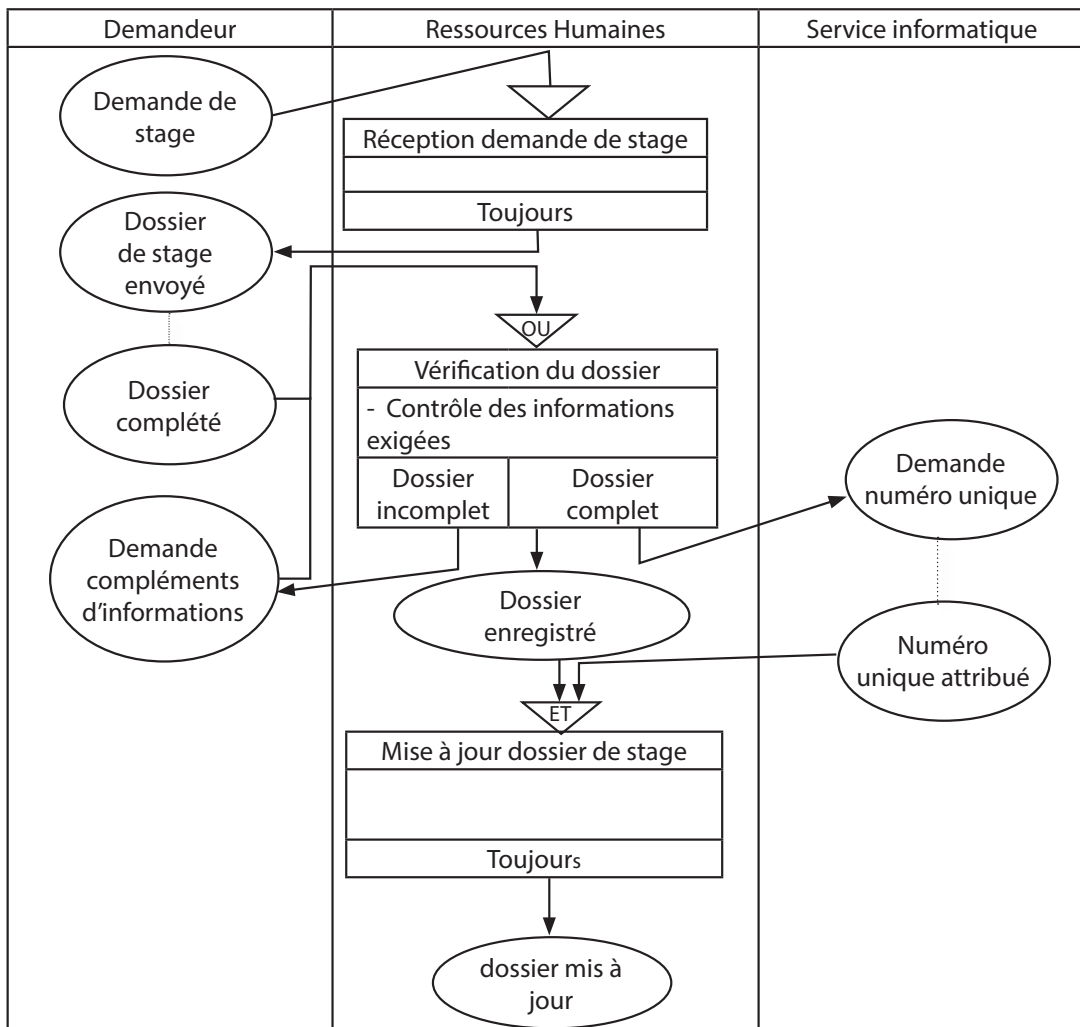
**Vous :** Quel sera alors l'intérêt pour le stagiaire de s'inscrire par internet ?

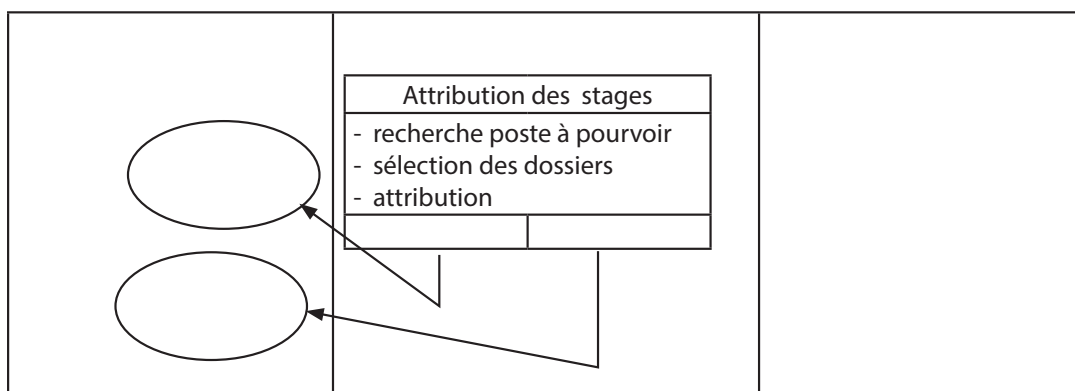
**M. Mohamed :** Cette forme d'inscription va lui permettre d'accélérer le processus de gestion des demandes de stage car les informations sont saisies, contrôlées et transférées directement aux ressources humaines.

**Vous :** ... et pour savon&ries ?

**M. Mohamed :** Les gains sont importants pour notre organisation en particulier pour notre service des ressources humaines. Il sera alors déchargé du travail de saisie qui est reporté sur le demandeur en ligne. Le système informatique va seulement contrôler cette saisie qui ne sera enregistrée que lorsqu'elle est valide (dossier complet). Il pourra alors se concentrer sur l'attribution des postes à pourvoir.

**Document 2 :** Schéma du processus de demande de stage





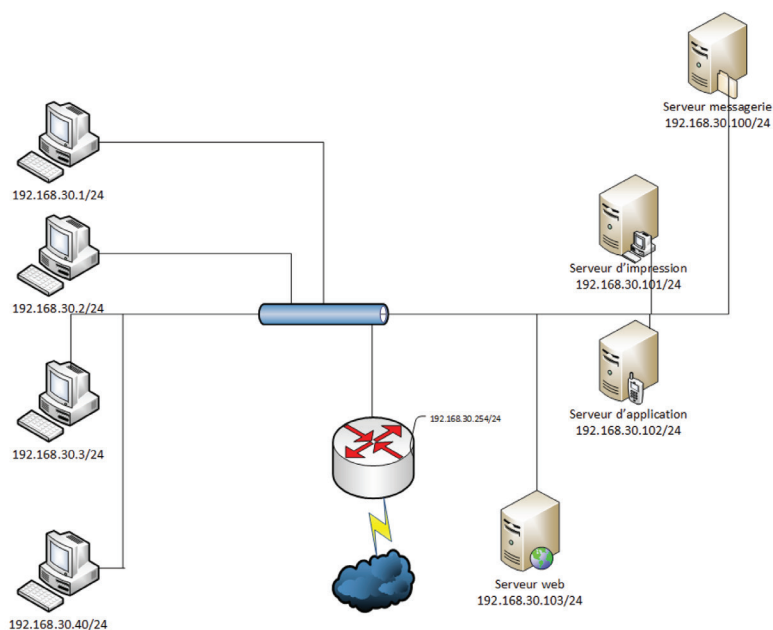
### Document 3 : Éléments de coûts

Le responsable financier vous transmet certains éléments qui permettent d'évaluer le coût prévisionnel en cas d'accueil d'un stagiaire. La durée d'un stage est de trois mois.

- ▲ 1 PC neuf pour stagiaire amortis sur 3 ans : 108 000 DJF
- ▲ 1 stagiaire à temps plein (65 heures par mois) payées 400 DJF brut de l'heure. Les cotisations patronales s'élèvent à 40% du salaire brut.
- ▲ Frais transport (navette aller et retour, deux fois par jour sauf le weekend) : 9 000 DJF pour 3 mois.

Par ailleurs la rémunération de l'assistante des ressources humaines en charge du recrutement des stagiaires est de 75 000 DJF.

### Document 4 : Schéma simplifié du réseau de l'entreprise



**Document 5** : Schéma relationnel de la base de données

**Demandeur** (id, numeroUnique, nom, nomMarital, prenom, titre, dateNaissance, adresse, codePostal, ville, portable, adresseMel, telephoneDomicile, telephoneTravail)

Clé primaire : id

**Motif Demande** (id, libelle)

Clé primaire : id

**Service** (id, nom)

Clé primaire : id

**Demande Stage** (idDemandeur, dateDemande, idServiceDemande, idMotifDemande, dateDebut, commentaire)

Clé primaire : idDemandeur, dateDemande

Clé étrangère : idDemandeur en référence à id de Demandeur

Clé étrangère : idServiceDemande en référence à id de Service

Clé étrangère : idMotifDemande en référence à id de MotifDemande

**Document 6** : Page d'accueil du site internet actuel

ACCUEIL SAVON ET RIES SDTM AGENCE LE GOUBET ALL TRANS CONTACT PARTENAIRES MESSAGERIE

**SAVON ET RIES**

- ▶ SHIPPING
- ▶ TRANSIT

**AGENCE LE GOUBET**

- ▶ RANDA & BANKOUALE
- ▶ PLAGE DES SABLES
  - BLANCS
- ▶ LAC ABBE
- ▶ FORET DU DAY & DITTILOU
- ▶ GOUBET AL-KHARAB
- ▶ LAC ASSAL
- ▶ GALERIE PHOTOS

**Stage de formation**

- ▶ Formulaire de dépôts de stage

**ACCUEIL**

Le GROUPE RIES à Djibouti est composé de 4 sociétés regroupant plus de 8 activités:

**LOUIS SAVON ET RIES:**

- Agent maritime et aérien avec plus de 50 ans d'expérience
- Transit import et export
- Transport MultiModal (aérien, maritime et terrestre (rail et route))

**AGENCE LE GOUBET:**

- Tour opérateur local (Sables blancs, Bankoualé, Dittilou, Day, Lac Assal, Lac Abbé, Village de la Mer Rouge, Djalelo, Camp des 7 frères...)
- Vente de billets d'avion (Air France, Ethiopian Airlines, Flydubai, Turkish Airlines, Qatar Airways, Air Yemenia ..)

**SOCIETE DJIBOUTIENNE DE TRAFIC MARITIME (SDTM)**

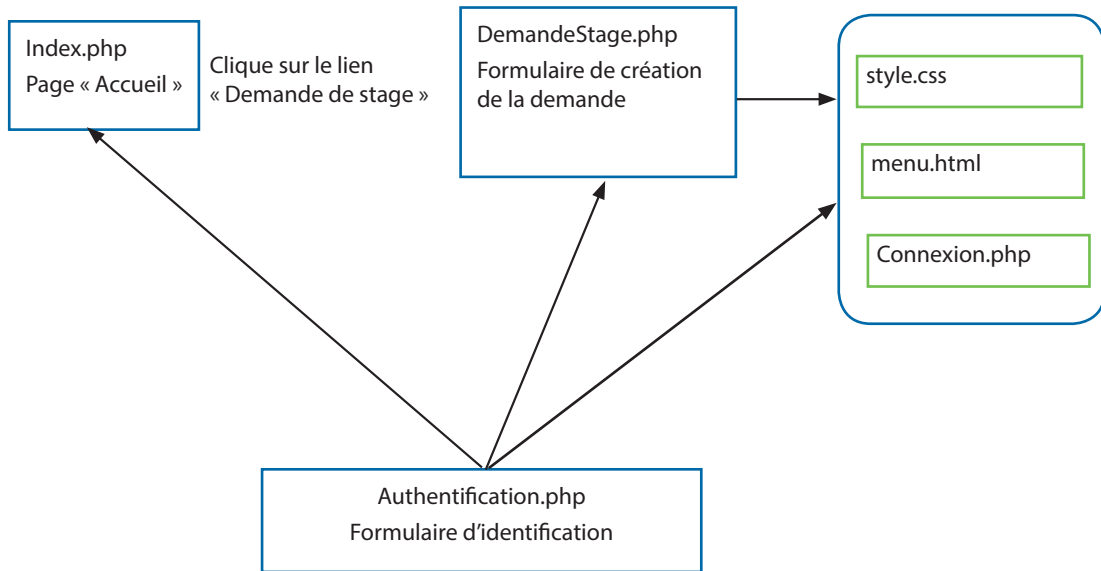
- Tout type de manutention: Vrac, roulant et colis lourds

**ALL TRANS FZE:**

- Stockage
- Distribution et transformation de marchandise à Djibouti Free Zone

recherche...

**Document 7 :** fichiers du module « demande de stage »



**Document 8 :** Formulaire « demande de stage »

Bonjour ! Mohamed Nour  
 Vous formulez votre demande de stage  
**Choisir le service de votre stage ?** SI: service informatique ▾  
**Quel est le motif de votre stage ?** stage de fin de cycle ▾  
**Date de votre stage**   
**Commenter le contenu de votre stage :**

**Document 9** : Extrait du script « demandeStage.php »

```

5 <? include («menu.html»);
10 include («connexion.php»);
15 $numDemandeur = $_GET['numDemandeur'];
20 $nomDemandeur = $_GET['nomDemandeur'];
25 $action = $_GET['action'];
30 $nbPersonnes = 0
35 echo « Bonjour ! $nomDemandeur , <br> vous pouvez formuler votre demande de
stage» ;
40 if ( $action == 'enregistrer')
45 { // cas où l'utilisateur vient de valider ce formulaire
50   $idService = $_POST['secteur'];
55   $idMotif = $_POST['motif'];
70   $dateStage = $_POST['dateDispo'];
75   $commentaire = $_POST['commentaire'];
80   // vérification des informations saisies
85   $ok = verifierDonnees(($dateStage,$commentaire);
90   if ($ok) // si les informations sont valides, on insère dans la base de données
95   {
100     $req = « insert into DemandeStage values ($numDemandeur, date(),$idService,
$idMotif, $dateStage, $commentaire) « ;
105     $res = mysql_query($req, $connexion) ; //exécution de la requête
110     if ($res)
112         echo « Votre demande a bien été enregistrée « ;
114     else
116         echo « Votre demande a échouée « ;
118 }
120 }
125 echo «<form method='POST' action='demandeStage.php?action=enregistrer&numDemandeur=$numDemandeur&nomDemandeur=$nomDemandeur'>
135 <table width='85%' align='center' cellspacing='0' cellpadding='0'>
140 // Affichage de la zone de liste des services
145 <tr ><td> Choisir le service de votre stage ? </td>
150 <td><SELECT name='service' >>;
152 $reqService=«Select * From service»;
155 $rsService=mysql_query($reqService, $connexion);
160 $ligService=mysql_fetch_array($rsService);
165 while($ligService!=FALSE)
170 {
175   $valeur = $ligService['id'];
180   $affiche = $ligService['nom'];
185   echo «<OPTION VALUE=$valeur>$affiche</OPTION>>»;

```

```
190 $ligService=mysql_fetch_array($rsService);
195 }
200 echo « </SELECT> </td></tr>
205-255 // code pour l'affichage de la zone de liste des motifs
260 echo «<tr><td> // Affichage des zones de saisies
265 Votre commentaire du stage : </td>
270 <td><input type='text' name='commentaire' value='$nbStagiaires size='5'maxlength='10'></
td>
275 </tr>
280-330 //code pour l'affichage des autres zones de saisie et du bouton de validation
335 </table></form> // Fin du tableau et du formulaire
340-360 // code de gestion des erreurs de saisie
```

Épreuve : IAG

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG IAG

Durée de l'épreuve : 2 heures – Coefficient : 7

**Documents et matériels autorisés :** l'usage des mémentos officiels pour l'épreuve de spécialité, d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, d'une règle à dessiner les symboles de l'informatique, est autorisé à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire.

Le club des Arts Martiaux a été fondé en 2007 par le sensei Kanano à Djibouti et se localise au sein de l'IDA (Institut Djiboutien d'Art). Il propose des cours de différents arts martiaux (Judo, Karaté, Taekwondo...). Ces cours sont hebdomadaires et destinés à des élèves inscrits qui s'engagent à l'année.

À sa création le groupe comptait déjà 46 adolescents de 12 à 18 ans environ. Aujourd'hui ce nombre est passé à 350 sur une tranche d'âge plus élargie (4 à 50 ans).

Sa première vocation est de promouvoir la pratique des arts martiaux, et de disposer de cours respectant toute la traduction des arts martiaux à travers une discipline rigoureuse.

Pour animer ses cours, le club fait appel à différents intervenants de diverses compétences.

Actuellement, le club gère ses adhérents, son emploi du temps et ses intervenants sur des fiches de papier cartonné.

Elle dispose depuis peu d'un site internet de communication et d'information et d'une ébauche de base de données pour gérer ses adhérents.

### Première partie : Analyse du système d'information

#### Documents à exploiter : Documents 1 et 2 TRAVAIL À FAIRE

- 1.1 Identifier l'organisation étudiée et son activité ?
- 1.2 Compléter le schéma du processus en indiquant les règles d'émission de l'activité « validation de l'inscription ».
- 1.3 Indiquer les événements ? Préciser leur type et expliquer la règle de synchronisation.
- 1.4 Quels sont les gains attendus par l'évolution du système d'information de ce club ?

### Deuxième partie : Application de gestion des préinscriptions

#### Documents à exploiter : documents 3 à 6.

La conception de l'application Web a été confiée à la société netcomdj. Cette société se charge à la fois de la réalisation du site et de son hébergement .En son sein, Kadiga Houmed est chargée de la direction et du suivi du projet.

Cette application permettra aux futurs adhérents de s'inscrire en collectant tout d'abord les informations concernant leur identité (non présente) puis proposera de choisir les cours correspondant à une tranche d'âge pour un art martial.

**2.1** Préciser le rôle de Kadiga Houmed dans ce projet.

**2.2** Quelle est l'architecture technique de l'application envisagée ?

Le document 6 présente le code de la page web choixCours.php qui permet de sélectionner un cours. La saisie de donnée-est traitée par la page inscription.php.

**2.3** Indiquer quel est le rôle et le type de la structure présente en ligne 30 du document 6 ?

**2.4** Reproduire l'affichage généré par le script du document 6 pour Hawa Warsame, âgé de 7 ans, qui souhaite pratiquer du karaté.

**2.5** Préciser quelle est l'information transmise au fichier inscription.php ? Écrire la ligne permettant de récupérer cette information.

L'application doit, pour enregistrer une inscription, déterminer le nombre de places restant dans le cours auquel souhaite s'inscrire l'internaute. Le document 3 présente un extrait du schéma relationnel de la base de données et le document 4 des extraits de contenus des tables.

**2.6** Écrire la requête permettant de connaître le montant de la cotisation concernant le cours de «judo » pour la catégorie « MA1 ».

Le club souhaite aussi la mise en place d'un réseau informatique pour les deux permanents ainsi que le président.

**2.7** Compléter le schéma du réseau du club présenté dans le document 5.

**2.8** Sur combien d'octets l'adresse du réseau est-elle codée ? Justifiez ?

**Document 1** : Entretien avec le responsable du club**Quel est le but de ce club ?**

Son but, depuis sa création, est la pratique des arts martiaux de manière ludique et éthique. Une très grande importance est accordée aux notions de respect de l'autre et des valeurs morales. Ajoutons encore, que dès sa création, le club a tenu à garder un caractère familial.

Malgré le nombre d'élèves croissant, il souhaite continuer à maintenir cet objectif, afin qu'enfants et adultes puissent y trouver un équilibre harmonieux tant sur le plan physique que moral. C'est bien là en effet, un des bienfaits des arts martiaux et de la gymnastique.

**Quel est le nombre d'adhérents ?**

En 2011 le club comptait plus de 350 adhérents pour 3 disciplines différentes : judo, karaté, Taekwondo. Le nombre d'adhérents nous incite à mettre en place une procédure de préinscription par internet avec un nombre limité de places par cours.

Comment sont traitées actuellement les demandes d'inscription ?

Actuellement, nous organisons deux journées de préinscription ouvertes à tous, mobilisant 10 personnes et la réservation de deux salles. Lorsque nous enregistrons les préinscriptions, nous remettons aux personnes concernées le règlement intérieur et le tarif. Elles doivent nous retourner, pour le 1er septembre, l'ensemble des documents complétés, accompagné du règlement.

À partir du 1er septembre les dossiers d'inscription sont traités. Les inscriptions sont faites lorsque les dossiers sont complets et qu'il reste de la place pour le cours demandé. Les dossiers incomplets ou arrivés trop tard sont refusés.

**Que se passe-t-il si un cours est complet ?**

Dans ce cas là, nous faisons une autre proposition à la personne.

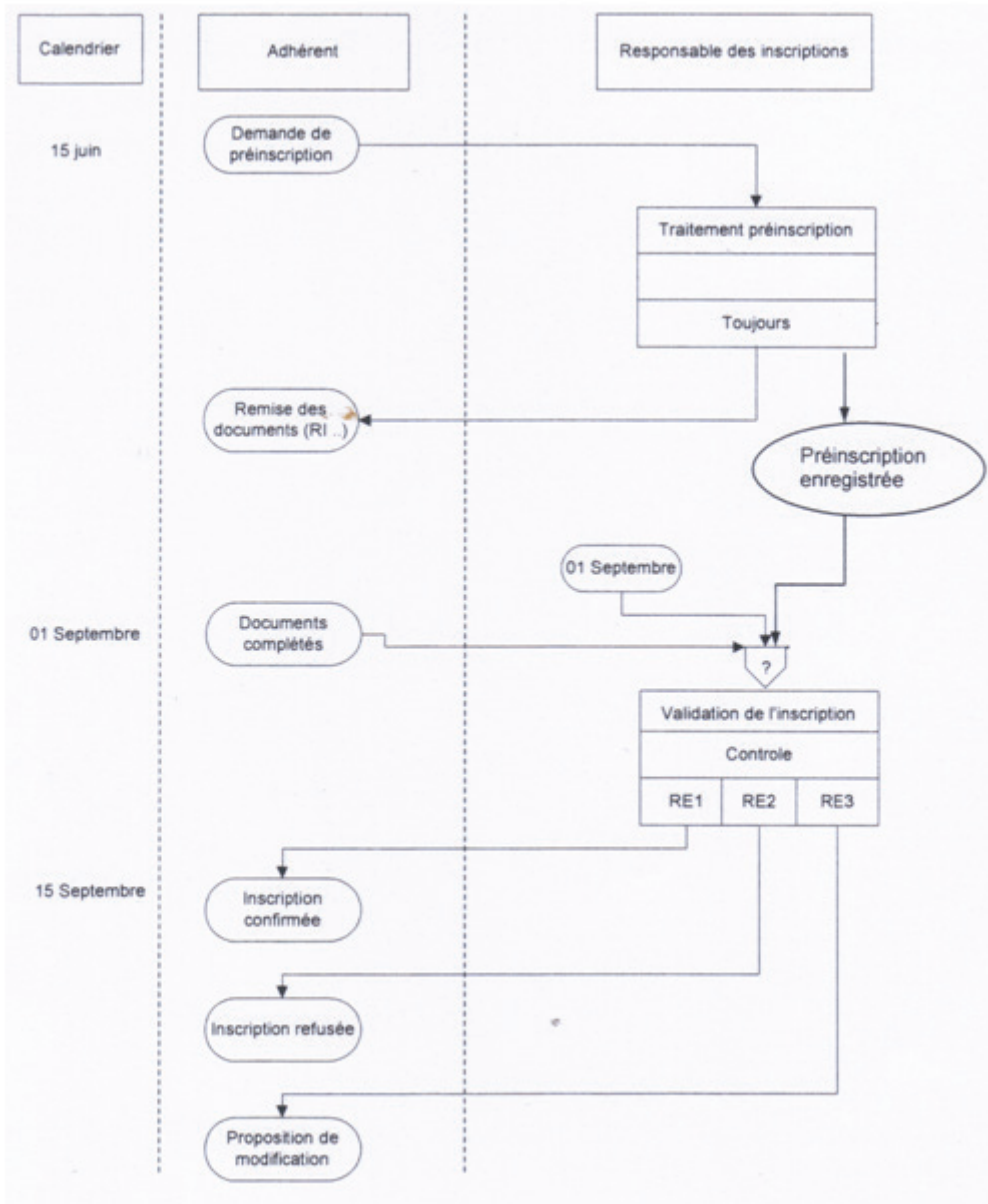
**Comment envisagez-vous le fonctionnement de la préinscription par internet ?**

Le nouvel adhérent doit pouvoir, après nous avoir communiqué les renseignements habituels, choisir le cours correspondant à son âge et à son désir, à condition que le cours choisi ne soit pas complet. Nous comptons en effet limiter le nombre de places dès maintenant afin d'éviter les problèmes que nous connaissons actuellement. Si le cours est complet, il peut modifier sa demande ou bien rester sur liste d'attente dans l'espoir d'un éventuel désistement.

**Si je comprends bien, dès lors qu'il reste des places l'inscription est définitive ?**

Non, elle ne l'est que si l'adhérent nous a renvoyé, dans les 15 jours suivant la préinscription, le règlement de sa cotisation (avec son numéro provisoire d'inscription) et le règlement intérieur dûment signé, documents qu'il devra télécharger sur ce site.

**Document 2 :** Schéma événement résultat du processus d'inscription actuel (avant mise en place du site web)



**Document 3 :** Extrait du schéma relationnel de la base de données

**Adhérent** (numero, nom, prénom, anneeNaissance, rue, boitePostal, ville, tel, mail, inscriptionValide, numeroCours)

clé primaire : numero

clé étrangère : numeroCours en référence à numero de Cours

**Categorie** (id, ageMin, ageMax)

clé primaire : id

**Cotisation** (numero, montant)

clé primaire : numero

**ArtMartial** (id, libelle)

clé primaire : id

**Cours** (numéro, jour, heureDebut, heureFin, idArtMartial, idCategorie, nbPlace, numeroCotisation)

clé primaire : numéro

clés étrangères : idArtMartial en référence à id de ArtMartial idCategorie en référence à id de Categorie

numeroCotisation en référence à numero de Cotisation

**Document 4 :** Extrait de contenus des tables de la base de données

Adherent						
numero	nom	Prenom	anneeNaissance	rue	boitePostal	ville
1	hawa	warsame	2009	balbala	1234	Djibouti
2	Idriss	robleh	1977	Rue rome	8774	Djibouti
3	deka	omar	1981	Rue d'Ethiopie		Djibouti

tel	mail	InscriptionValide	numeroCours
77857474	<a href="mailto:kadiga@gmail.com">kadiga@gmail.com</a>	0	15
77019831	<a href="mailto:hawa@hotmail.com">hawa@hotmail.com</a>	0	13

Categorie			Art Martial	
id	ageMin	ageMax	id	libelle
GA1	20	77	id	Alkido
JA1	12	16		Judo
JA2	16	20		Karaté
MA1	6	9		
MA2	9	12		
PA1	4	5		
PA2	5	6		

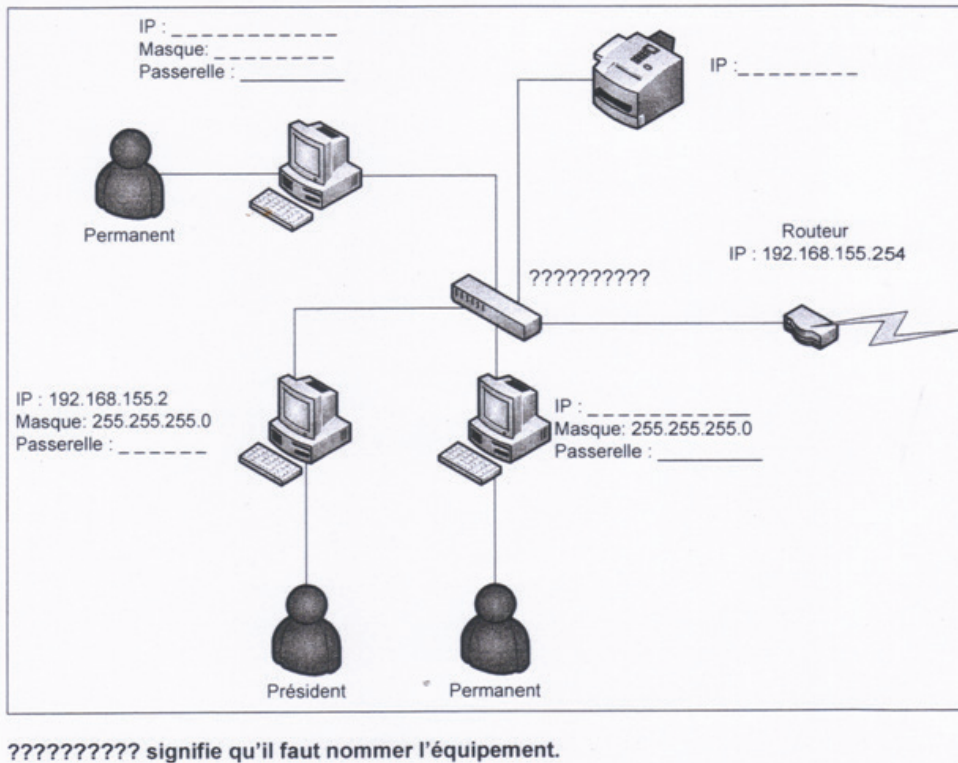
  

Cotisation	
numero	montant
1	5000
2	10000
3	15000
4	5000

Cours							
numero	jour	heureDebut	heureFin	IdArtMartial	IdCategorie	nbPlace	numeroCotisation
8	Mercredi	09:30:00	10:30:00	JD	MA1	12	2
9	Mercredi	10:30:00	11:30:00	AI	PA2	15	1
10	Mercredi	11:30:00	12:30:00	JD	PA1	15	1
11	Mercredi	14:00:00	15:00:00	KA	MA1	20	2
12	Mercredi	15:00:00	16:00:00	TK	MA2	15	2
13	Mercredi	16:00:00	17:00:00	AI	PA2	15	1
14	Mercredi	17:00:00	18:00:00	TK	MA1	20	2

**Document 5 :** Schéma du réseau du club



**Document 6 :** Extrait du Script choixCours.php

```

1. <?php
2. $anneenaissance=$_POST[«anneeNaissance»];
3. $artMartial=$_POST[«typeArtMartial»];
4. //calcul de l'âge
5. $date=date(«Y»);
6. $age=$date-$anneenaissance;
7. //connexion au serveur
8. $connection = mysql_connect(«localhost», «root», «root»);
9. //sélection de la base de données
10. $db = mysql_select_db(«AdAM»);
11. //création de la requête SQL
12. $requete=»select numero, jours, heureDebut, heureFin
from cours, categorie
where id=idCategorie and idArtMartial='<math>\$artMartial</math>' and ageMax>=<math>\$age</math> and ageMin<=<math>\$age</math>»;
13. //exécution de la requête SQL et récupération du jeu d'enregistrements
14. $resultat= mysql_query($requete);

```

```

15. //calcul du nombre de lignes contenues dans le jeu d'enregistrements
16. $nb=mysql_num_rows($resultat);
17. if($nb==0)
18. {
19.  echo «Il n'y a pas de cours pour votre âge correspondant au sport que vous
avez choisi. <br> <br>»;
20.  echo «<a href='information.html'>Veuillez changer votre sport: </a>»;
21. }
22. else
23. {
24.  //lecture de la 1ère ligne du jeu d'enregistrements
25.  $ligne=mysql_fetch_assoc($resultat);
26.  //méthode POST pour transmettre les données à la page inscription.php
27.  echo «<form action='inscription.php' method='post'> «;
28.  echo «<h2>Sélectionnez le cours souhaité : </h2>»;
29.  echo «<select name='numcours' size='1' />»;
30.  while ($ligne)
31.  {
32.  echo «<option selected value = ' «, $ligne['numero'], «'>». $lignerjout].
début: «.$ligne['heureDebut'], «fin : «. $lignegne['heureFin'].»</option>»;
33.  $ligne =mysql_fetch_assoc($resultat);
34.  }
35.  echo «</select>»;
36.  echo '<p /><input type=»submit» value=»Valider»><p />';
37.  echo «</form>»;
38.  }
39.  mysql_close($connection);
40.  ?>

```

Épreuve : IAG

Bac blanc session 2016

Filière SG IAG

Durée de l'épreuve : 2 heures – Coefficient : 7

## Matériel et documents autorisés

**Liste des dossiers barème indicatif :**

<b>Dossier 1 :</b>	Le processus de gestion du support clients	36 points
<b>Dossier 2 :</b>	L'évolution de l'activité de l'entreprise	34 Points
<b>Dossier 3 :</b>	L'accès aux informations dans un contexte itinérant	36 Points
<b>Dossier 4 :</b>	L'analyse de la performance du support clients	<u>34 Points</u> 140 points

**Liste des documents à exploiter :**

- Document 1 :** Entretien avec M. Abdi, directeur des systèmes d'information
- Document 2 :** Schéma du processus de gestion du support clients
- Document 3 :** Extrait du schéma relationnel de la base de données concernant les ventes
- Document 4 :** Éléments de coûts du déploiement d'une application
- Document 5 :** Formulaire « Analyse de la performance »
- Document 6 :** Extrait de la base de données concernant les interventions
- Document 7 :** Extrait de la procédure VBA du formulaire « Analyse de la performance »
- Document 8 :** Architecture technique du réseau de Marill Manutention

### Marill Manutention

Marill Manutention (MarillM) est une société créée en 2000. Elle propose à ses clients une gamme complète de produits et de services concernant la manutention. L'activité de l'entreprise est actuellement centrée sur la vente et l'entretien de chariots-élévateurs construits en France. Aujourd'hui, elle a décidé d'étendre son activité à la location de matériels et à la préparation du CACES (certificat d'aptitude à la conduite en sécurité d'engins de manutention). Les clients de MarillM sont principalement des entreprises intervenant dans la logistique et de la grande distribution qui stockent et déplacent régulièrement de lourdes charges dans leurs entrepôts. La structure de la société est décentralisée avec un siège social implanté dans l'enceinte du port de Djibouti et 5 agences régionales disséminées sur tout le territoire national qui gèrent l'activité commerciale et le suivi des clients.

MarillM a bâti sa réputation sur une gamme de produits de qualité et un service après-vente (support clients) réactif et compétent. Les techniciens de maintenance du support clients, tout en étant rattachés à une agence régionale, travaillent de façon autonome. Concrètement, ils disposent chacun d'un camion-atelier et d'un ordinateur portable embarqué dans le camion. Les techniciens opèrent à partir de leur domicile où ils reçoivent chaque matin les pièces de rechange nécessaires à leur activité. Via leur poste de travail connecté à leur agence régionale, ils consultent chaque jour les demandes d'intervention des clients et complètent ensuite sur le terrain des feuilles de travaux qui servent à la facturation. En fin de journée, ils passent également des commandes de pièces de rechange à l'agence régionale en fonction de leurs besoins.

Dans un contexte rendu difficile par la crise économique et l'arrivée de nouveaux concurrents, Marill Manutention a décidé de repenser son organisation nationale pour réduire ses coûts de fonctionnement et améliorer la qualité de ses prestations. En parallèle, les dirigeants de l'entreprise ont constaté un fort développement de l'activité « location » au détriment de l'activité « vente ». Cette évolution trouve ses origines dans l'attitude prudente des chefs d'entreprise en matière d'investissements lourds (le prix d'un chariot-élévateur varie de 2 700 000 à 15 000 000 FDJ).

Ces mutations rendent indispensables des transformations de l'entreprise à tous les niveaux. La direction des systèmes d'information est chargée d'accompagner cette évolution notamment pour le support clients, la recherche de prospects (clients potentiels) et l'accessibilité des informations. En outre, le système d'information doit produire des indicateurs permettant de mesurer la performance du service après-vente.

**DOSSIER 1** Le processus de gestion du support clients**Document à exploiter :**

**Document 1 :** Entretien avec M. Abdi, directeur des systèmes d'information

**Document 2 :** Schéma événement-résultat du processus de support clients

**Document 8 :** Architecture technique du réseau de Marill Manutention

Actuellement la gestion du support clients s'effectue au niveau des agences régionales. Un centre d'appels recueille par téléphone les demandes d'intervention des clients. Le service planning répartit les demandes entre les différents techniciens pour les jours à venir.

Le choix de s'engager dans l'activité « location » rend indispensable une adaptation du processus de gestion du support clients. Ce processus, qui a longtemps constitué l'un des points forts de l'entreprise, doit être capable d'absorber un nombre croissant de demandes d'interventions urgentes.

M. Abdi, le directeur des systèmes d'information (DSI) vous présente dans un entretien détaillé (document 1) ses conclusions sur le processus actuel et quelques pistes pour préparer son amélioration.

**Travail à faire**

**1.1** Expliquer comment l'organisation actuelle du support clients de l'entreprise MarellM contribue à réduire les coûts et à favoriser la réactivité du service après vente.

**1.2** Identifier la nature du processus décrit par le schéma événement-résultat présenté dans le document 2.

**1.3** Dans le cadre du processus de gestion du support clients présenté dans le document 2, préciser si le technicien de maintenance est un acteur interne ou externe. Justifier la réponse.

**1.4** Citer les actions à réaliser dans l'activité « Réception demande » présentée dans le document 2.

**1.5** Proposer une action pour l'activité « Réception demande » qui permettrait aux techniciens de mieux prévoir la durée de leurs interventions.

**1.6** Expliquer quel opérateur logique doit être utilisé pour synchroniser l'activité « répartition des demandes d'intervention » présentée dans le document 2.

**1.7** Recenser les différentes fonctions du système d'information mises en œuvre dans ce processus en expliquant ce qui est réalisé par chaque fonction et avec quels moyens.

**1.8** Détailler, sur la copie, des améliorations à apporter au processus de support clients pour que, d'une part, les clients soient informés de l'heure d'arrivée réelle du technicien et que, d'autre part, le centre d'appel puisse fixer des rendez-vous qui tiennent compte de la disponibilité effective des techniciens.

**DOSSIER 2** L'évolution de l'activité de l'entreprise**Document à exploiter :**

**Document 3 :** Extrait du schéma relationnel de la base de données concernant les ventes

L'évolution de l'activité de l'entreprise amène ses dirigeants à se pencher plus sérieusement sur la structure de sa clientèle et de ses gammes de produits. L'objectif affiché par les dirigeants est clair : mieux connaître les clients et leurs besoins pour identifier des prospects dans la perspective du développement de l'activité de location. En outre elle veut développer une offre de formation sur les matériels qu'elle vend.

**Travail à faire**

**2.1** En vous appuyant sur l'extrait de schéma relationnel (document 3), expliquer si un produit peut figurer dans plusieurs gammes de produits.

**2.2** En étudiant l'extrait de schéma relationnel (document 3), expliquer s'il permet d'analyser l'évolution chronologique des ventes par gamme de produits et par client.

Le responsable commercial de l'entreprise souhaite connaître le prix moyen des produits proposés dans chaque gamme car il doit proposer un prix pour la location de ces équipements.

**Travail à faire**

**2.3** Rédiger la requête permettant de calculer le prix moyen des produits proposés dans chaque gamme désignée par son identifiant.

Afin de préparer une communication commerciale auprès des clients potentiellement intéressés par une offre de location, les responsables de l'entreprise envisagent de créer une catégorie de clients intitulée « prospects location ». Pour cela, ils souhaitent obtenir un tableau, facile à interpréter, récapitulant le montant total des ventes réalisées par client, trié par ordre décroissant.

**Travail à faire**

**2.4** Rédiger la requête permettant d'obtenir un classement décroissant du chiffre d'affaires réalisé avec les différents clients désignés par leur raison sociale.

La préparation au certificat d'aptitude à la conduite en sécurité d'engins de manutention (libellé « CACES ») ne figure pas encore dans le catalogue de l'entreprise. C'est le premier élément de la gamme de produits Formation (identifiant : 023) que l'entreprise souhaite développer.

**Travail à faire**

**2.5** Écrire les requêtes nécessaires à l'enregistrement de l'offre de l'entreprise dans la base de données en précisant dans quel ordre elles sont exécutées. La formation libellée « CACES » (identifiant : 2301) est facturée au prix de 250 000 FDJ.

La nouvelle activité de location conduit à envisager un enrichissement de la structure de la base de données. Si la vente de matériels (produits) est toujours possible, il faut pouvoir enregistrer une location sur une période donnée moyennant un loyer journalier. Une location ne concerne qu'un seul produit.

**Travail à faire**

**2.6** Indiquer de façon détaillée les modifications à apporter au schéma relationnel pour intégrer ces nouvelles règles de gestion (*la rédaction des requêtes de modification de la structure de la base de données n'est pas demandée*).

**DOSSIER 3** L'accès aux informations dans un contexte itinérant**Document à exploiter :****Document 1 :** Entretien avec M. Abdi, directeur des systèmes d'information**Document 4 :** Éléments de coûts du déploiement d'une application

La direction des systèmes d'information (DSI) de l'entreprise a développé il y a quelques années une application spécifique pour le support clients. Cette application, nommée Visitor est développée en langage Visual Basic. Elle est installée sur les postes informatiques des techniciens-itinérants. L'application est assez lourde car elle assure une bonne partie des traitements liés aux données manipulées par les techniciens (saisie et calcul des fiches d'interventions, gestion des pièces de rechange...). L'application Visitor se connecte à la base de données Mysql de l'agence régionale via un logiciel médiateur, les données sont ainsi enregistrées dans la base de données.

**Travail à faire**

- 3.1** Indiquer à quel type d'architecture correspond l'application Visitor utilisée par l'entreprise.
- 3.2** Expliquer le rôle du logiciel médiateur utilisé dans cette application.

Pour accompagner le développement de l'activité support et mieux contrôler ses coûts, les responsables préparent le passage à une architecture d'application plus adaptée. Elle comportera notamment une base de données nationale hébergée au siège social de la société située dans l'enceinte du port et une application web « eVisitor » accessible par les agences régionales et les techniciens-itinérants. Cette application doit aussi permettre aux clients de suivre en ligne la prise en charge de leurs demandes d'intervention.

**Travail à faire**

- 3.3** Sachant que la société doit renouveler en grande partie le parc d'ordinateurs portables présents dans les camions-atelier, expliciter l'avantage que présente cette nouvelle architecture d'application par rapport à l'investissement à réaliser.

Pour valider ce projet, les responsables de l'entreprise ont regroupé des informations sur les coûts prévisionnels de la future application informatique afin de procéder à un comparatif avec l'existant (document 4).

Actuellement, chaque technicien-itinérant est immobilisé en moyenne 2 heures par mois dans les locaux de son agence régionale pour la mise à jour de l'application Visitor. Ce temps d'immobilisation est préjudiciable à la société en termes de disponibilité pour les clients car il constitue un manque à gagner.

**Travail à faire**

- 3.4** Recenser les gains qualitatifs et quantitatifs associés au projet de changement d'architecture pour les acteurs concernés : les techniciens, les clients et la DSI.
- 3.5** Évaluer, en les distinguant, les dépenses d'investissement et les dépenses de fonctionnement annuelles de ce projet.
- 3.6** Calculer les économies annuelles attendues avec ce projet et conclure sur son opportunité.

**DOSSIER 4** L'analyse de la performance du support clients**Document à exploiter :****Document 5 :** Formulaire « Analyse de la performance »**Document 6 :** Extrait de la base de données concernant les interventions**Document 7 :** Extrait de la procédure VBA du formulaire « Analyse de la performance »**Document 8 :** Architecture technique du réseau de Marill Manutention

Les responsables de Marill Manutention souhaitent mettre en place des indicateurs permettant d'évaluer la performance du support clients. Deux indicateurs principaux ont été retenus : le volume des demandes et le nombre moyen d'interventions chez le client par demande d'intervention d'un client. Le formulaire « Analyse de la performance » (document 5) permet d'afficher les interventions réalisées par demande d'intervention pour un mois donné ainsi que la valeur des deux indicateurs retenus.

**Travail à faire**

**4.1** Après avoir étudié les documents 6 (schéma relationnel) et 7 (procédure VBA), écrire sur la copie les lignes permettant de calculer puis d'afficher l'indicateur « nombre total de demandes ». Numéroté ces lignes de façon à indiquer leur position dans la procédure.

**4.2** Proposer deux autres indicateurs de performance permettant d'évaluer la qualité du support clients en termes de rapidité et de durée des interventions. Expliquer comment les calculer.

L'architecture technique du réseau de Marill Manutention doit évoluer pour pouvoir supporter la nouvelle application « eVisitor ». Cette architecture est représentée dans le document 8. Le tableau ci-dessous indique où se trouve l'application actuelle Visitor et la base de données dans cette architecture :

Acteurs / Composantes	Camion-atelier	Agence régionale	Siège de MarillIM	Entreprise du client
Application Visitor	x	x	x	
Base de données		x		

**Travail à faire**

**4.3** En exploitant le schéma d'architecture technique du document 8, indiquer la position de la future application « eVisitor », de la base de données et d'un logiciel navigateur. Pour ce faire tracer un tableau comme dans l'exemple ci-dessus.

**4.4** Indiquer si les adresses IP des ordinateurs des différents acteurs doivent être dans le même réseau IP pour pouvoir communiquer entre eux. Justifier la réponse.

**4.5** Indiquer comment la communication via internet entre l'application « eVisitor » et ses utilisateurs peut être sécurisée.

**Document 1 : Entretien avec M. Abdi, directeur des systèmes d'information****M. Abdi, vous êtes directeur des systèmes d'information de l'entreprise MarillM, comment MarillM, s'adapte-t-elle aux évolutions de son marché (développement de la location au détriment de la vente) ?**

Les clients qui se tournent vers la location sont moins sensibles à la qualité intrinsèque de nos produits mais plus exigeants par rapport à l'efficacité de notre support clients. Nous étudions donc une modification de notre processus support clients.

**Pouvez-vous nous rappeler le fonctionnement de ce processus « support clients » ?**

Nos clients contactent leur agence régionale par téléphone pour signaler les pannes et incidents sur leurs matériels. Le centre d'appel fixe un rendez-vous aux clients et enregistre la demande d'intervention et la date du rendez-vous avec le technicien. En fin de journée, nous procédons à une répartition des demandes entre nos différents techniciens en fonction de leur proximité géographique avec les clients. L'organisation actuelle est confortable pour nos techniciens qui n'ont pas à gérer les rendez-vous. Le fait que les pièces de rechange soient livrées au domicile du technicien permet de ne pas financer des entrepôts qui sont très coûteux dans les régions.

**Comment la société a-t-elle organisé son réseau informatique pour optimiser ce mode de fonctionnement ?**

Chaque technicien dispose d'une mallette informatique composée d'un ordinateur portable et d'une imprimante. Chaque poste informatique est connecté au réseau privé virtuel de son agence régionale via une clé 3G donnant accès à internet via le réseau public d'un opérateur de télécommunication.

**Comment envisagez-vous de mieux vous adapter aux attentes de vos clients ?**

Actuellement nos techniciens gèrent de façon autonome leur emploi du temps. Il en résulte que certains clients attendent parfois longtemps l'intervention d'un technicien. En effet, comme nous n'avons pas d'information sur la durée des interventions en cours, il nous arrive de continuer à affecter à des techniciens des missions alors que ceux-ci se débattent avec des pannes complexes qui les mobilisent sur plusieurs jours. De leur côté, les techniciens souhaiteraient connaître la nature des pannes quand on leur affecte une demande d'intervention pour évaluer leur durée et ainsi avoir plus de visibilité pour l'organisation de leurs interventions.

**Quel type d'application informatique utilisez-vous dans le cadre du processus Support clients ?**

Nous avons conçu en interne, il y a quelques années, une application nommée Visitor développée en Visual Basic. Cette application offre trois fonctionnalités principales à nos techniciens :

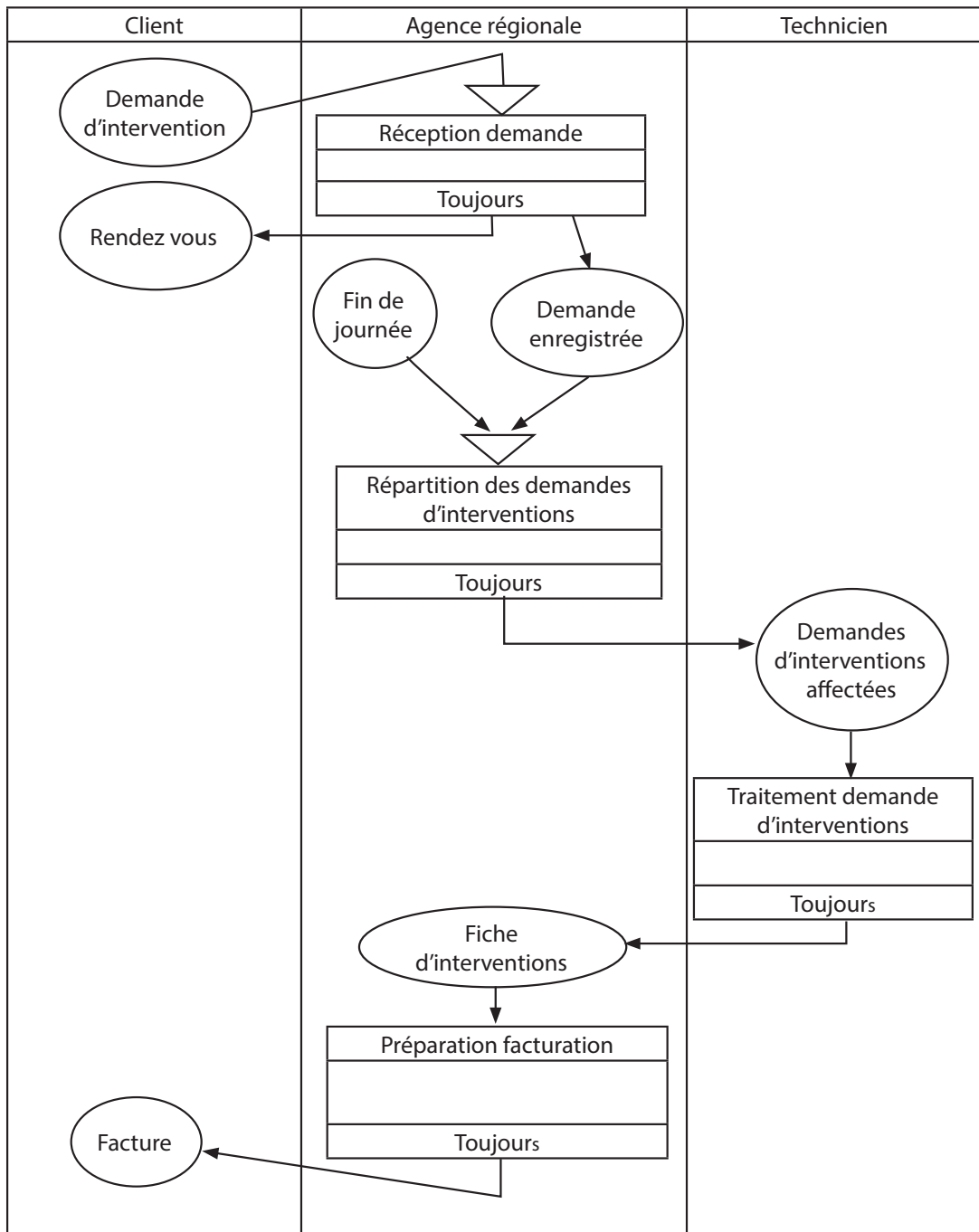
- consulter le soir ou le matin les demandes d'intervention affectées.
- compléter sur le terrain des fiches d'interventions qui serviront à la facturation.
- renseigner des formulaires de commande de pièces de rechange en fonction de l'état du stock de leur camion-atelier.

**Et aujourd'hui, quel est votre sentiment par rapport à cette organisation informatique ?**

Elle présente un double problème :

- tout d'abord, le déploiement des mises à jour de notre application Visitor est peu pratique en raison du type d'architecture retenu.
- de plus, il est indispensable aujourd'hui d'établir des tableaux de bord nationaux (statistiques) sur l'activité du support clients. L'organisation décentralisée actuelle nous oblige à regrouper les données des différentes régions dans un premier temps avant de procéder au calcul et à l'analyse sur tableur de ces données consolidées.

Document 2 : Schéma événement-résultat du processus de support clients



**Document 3 : Extrait du schéma relationnel de la base de données concernant les ventes**

GammeProduit (id, libelléGamme)

*clé primaire : id*

Produit (numéro, désignation, prixVente, idGamme)

*clé primaire : numéro*

*idGamme : clé étrangère en référence à id de GammeProduit*

Client (id, raisonSociale, rue, ville, BoitePostale, contactClient, télClient, courrielClient)

*clé primaire : id*

Vente (idClient, numéroProduit, quantité)

*clé primaire : idClient, numéroProduit*

*idClient : clé étrangère en référence à id de Client*

*numéroProduit : clé étrangère en référence à numéro de Produit*

**Document 4 : Éléments de coûts du déploiement d'une application****La DSI a recueilli les informations suivantes :**

- Coût du développement du site web commandé à une SSII : 300 000 FDJ.
- Mise en place de 3 serveurs internet (serveur web, serveur d'application PHP et serveur SGBD : 450 000 FDJ.
- Affectation d'un informaticien de la DSI à la gestion des services et applications web pour un salaire brut annuel de 960 000 FDJ (hors charges patronales évaluées à 40% du salaire brut).
- Frais divers liés au projet (abonnement ligne internet très haut débit, anti-virus, anti-spam) : montant évalué à 140 000 FDJ par an.

Par ailleurs, la société dispose des informations suivantes sur les techniciens-itinérants répartis dans ses 5 agences régionales :

Nombre de techniciens-itinérants par agence	10
Salaire horaire par technicien-itinérant	1300 fdj brut/ heure (pour 151,67 heures de travail par mois)
Montant des charges patronales	Évalué à 40% du salaire brut

## Document 5 : Formulaire «Analyse de la performance »

**Analyse de la performance  
(extrait)**

Mois  Liste déroulante ldr\_mois

N° demande	N° intervention	datedemande	dateIntervention	heureDebut	heureFin
<input type="text" value="265"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="15/03/2011"/>	<input type="text" value="16/03/2011"/>	<input type="text" value="09:00:00"/>	<input type="text" value="10:00:00"/>
<input type="text" value="266"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="16/03/2011"/>	<input type="text" value="17/03/2011"/>	<input type="text" value="08:00:00"/>	<input type="text" value="12:00:00"/>
<input type="text" value="266"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="16/03/2011"/>	<input type="text" value="18/03/2011"/>	<input type="text" value="14:00:00"/>	<input type="text" value="16:00:00"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Zone de texte NbTotalDemandes

Nombre total de demandes  NbMoyenInterventions

Nombre moyen d'interventions pour une demande

## Document 6 : Extrait de la base de données concernant les interventions

Demande (id, dateDemande, description, lieuIntervention, idClient)

*clé primaire : id*

*idClient : clé étrangère en référence à id de Client (relation décrite dans le document 3)*

Intervention (idDemande, numIntervention, dateIntervention, heureDebut, heureFin, descriptionTravailEffectué, idTechnicien)

*clé primaire : idDemande, numIntervention*

*idDemande : clé étrangère en référence à id de Demande*

*idTechnicien : clé étrangère en référence à id de Technicien*

Technicien (id, rue, ville, BoitePostale, tél, courriel, région)

*id : clé primaire*

**Document 7 : Extrait de la procédure VBA du formulaire «Analyse de la performance »**

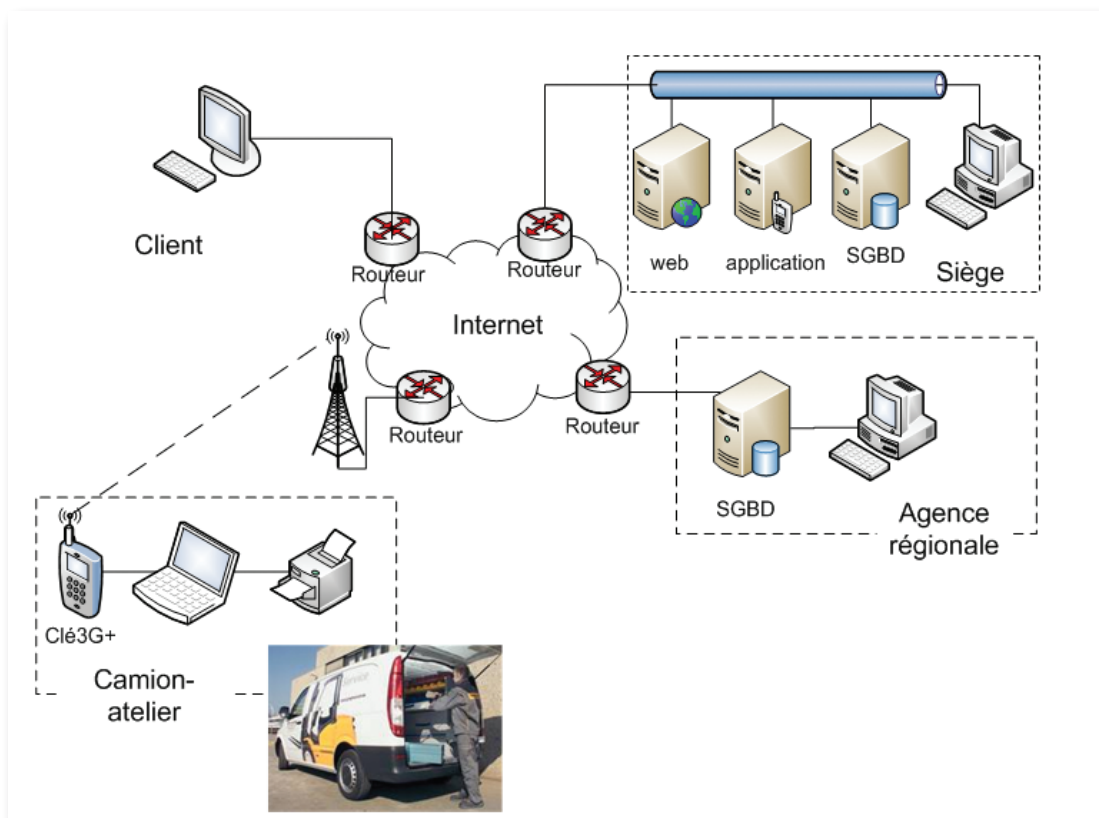
```

Private Sub Idr_mois_DbClick()
10 'Déclaration des variables
20 Dim requete2 As String
30 Dim rs2 As Recordset

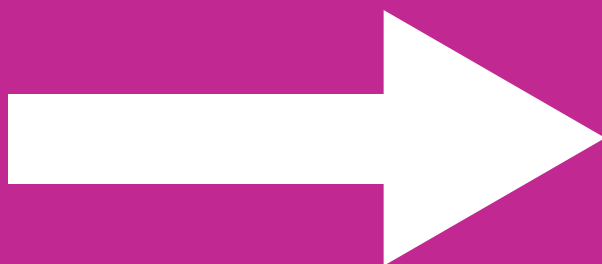
40 ' Ouverture du formulaire «AnalysePerformance»
50 AnalysePerformance.Requery

60 ' Écriture de la requête calculant le nombre d'interventions par demande
70 requete2 = "SELECT COUNT(*) AS NbTotalInterventions FROM intervention"
80 requete2 = requete2 & " WHERE MONTH (dateIntervention) = " & Idr_mois
90 'Exécution de la requête
100 Set rs2 = CurrentDb.OpenRecordset (requete2)
110 'remplissage de la zone de texte "Nombre moyen d'interventions pour une demande"
120 NbMoyenInterventions = rs2("NbTotalInterventions") / NbTotalDemandes.value
130 End Sub
    
```

**Document 8 : Architecture technique du réseau de Marill Manutention**



**ÉCO-DROIT**



Épreuve : Éco-droit **Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016**  
 Filière SG **Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 6**

L'usage des calculatrices n'est pas autorisé.

Ce sujet est composé de deux parties indépendantes qu'il est possible de traiter dans l'ordre de votre choix. Il vous est demandé d'indiquer l'intitulé de la partie traitée.

## Partie 1 : Économie ( 20 points )

### LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE À DJIBOUTI

#### I - Questions de nature méthodologique (10 point) :

- Définissez les termes suivants :
  - PIB et taux de croissance.
  - Inflation.
  - Balance des transactions courantes.
- À l'aide du tableau (document 1), relevez l'évolution des principaux indicateurs économiques.

#### II - Question de nature analytique (10 point)

- Dans un développement argumenté et structuré avec une introduction et une conclusion analysez les facteurs de la croissance djiboutienne et montrez que cette dynamique s'accompagne d'obstacles à surmonter.

#### Document 1 : Les indicateurs économiques

Indicateurs de croissance	2012	2013	2014	2015	2016 <sup>(e)</sup>
PIB (croissance annuelle en %, prix constant)	4,8	5	6	6,5	7
PIB par habitant (USD)	1,523	1,593	1,692e	1,805e	1,945
Endettement de l'État (en % du PIB)	43,3	42,3	43,2	52,4	61,3
Taux d'inflation (%)	3,7	2,4	2,9	3,0e	3,5
Balance des transactions courantes (milliards USD)	- 0,28	- 0,34	- 0,41	- 0,55	- 0,52

Source: FMI - World Economic Outlook Database – 2014.

Note: (e) Donnée estimée

**Document 2 : Perspectives économiques de Djibouti**

En 2014, l'économie du pays a poursuivi l'accélération observée en 2013. Cette dynamique devrait se maintenir dans les années à venir, soutenue par la poursuite d'un vaste programme d'investissements, notamment dans les infrastructures.

Ce programme d'investissement, qui vise à transformer le pays en une plateforme régionale de services commerciaux, logistiques et financiers, traduit un tournant radical de l'économie nationale. Le taux de croissance attendu en 2015 est de 6 %. Le vaste programme d'infrastructures qui soutient cette croissance est tiré par l'augmentation de l'activité portuaire et des investissements directs étrangers (IDE). L'essentiel des activités portuaires provient du transit de marchandises en provenance et à destination de l'Éthiopie. L'afflux des IDE dans le pays se concentre dans les infrastructures portuaires, routières, immobilières et hôtelières. Les IDE ont représenté 18,6 % du PIB en 2013, un niveau record.

Le pays n'avance que lentement au plan de la gouvernance économique et financière. Les finances publiques ont enregistré en 2013 un déficit représentant 3,1 % du PIB, contre 1,1 % en 2011 et 2,7 % en 2012. En 2014, ce déficit est resté élevé, soit 2,6 % du PIB. La position extérieure de Djibouti reste fragile en raison des déficits de la balance commerciale et du compte courant. La balance commerciale du pays est structurellement déficitaire et le déficit commercial a continué à se creuser en 2014. Le niveau d'endettement demeure critique et place Djibouti en risque élevé de surendettement.

L'économie reste faiblement diversifiée, avec un secteur informel prédominant. Elle se concentre principalement sur les activités de transports et de services connexes que favorise la position géostratégique du pays dans le Golfe d'Aden, au carrefour de corridors maritimes commerciaux stratégiques pour l'acheminement de biens et de pétrole. La concentration des activités économiques et des emplois à Djibouti-ville, notamment autour du port et des bases militaires étrangères, a favorisé un afflux considérable d'habitants vers la capitale, accéléré par le chômage et les sécheresses.

Aujourd'hui, les villes du pays regroupent près de 80 % de la population, et la capitale Djibouti-ville plus de 60 %. Le rythme d'urbanisation est très soutenu et tous les enjeux de développement économique et social se concentrent désormais en tissu urbain. Les autorités ont réalisé que, depuis une vingtaine d'années, le développement et sa durabilité étaient tributaires des efforts à consentir pour remédier aux déséquilibres entre la capitale et les villes régionales.

Source : Perspectives économiques en Afrique (PEA) 2015

**Document 3 : Croissances économiques et IDE**

Le sable doré de Djibouti n'abrite toujours pas de pétrole, mais, ces dernières années, il attire les investissements directs étrangers (IDE). Sans autre richesse à monnayer que sa situation géostratégique, la petite République a réussi le tour de force d'accumuler plus de 1,5 milliard de dollars (1,2 milliard d'euros) de capitaux étrangers à fin 2014, contre une quinzaine de millions vingt ans auparavant.

Depuis 2006, et malgré la crise qui a bousculé la planète financière deux ans plus tard, le port tire la croissance économique du pays. Il ne sera bientôt plus le seul puisque plus de 6 milliards de dollars ont été investis dans des projets en cours de réalisation ou en passe d'être lancés : construction d'un terminal minéralier à Tadjourah et d'un port au Goubet, rénovation de la voie ferrée entre Djibouti et Addis-Abeba, construction d'une unité de dessalement et d'une centrale électrique dans la capitale, doublement de l'interconnexion électrique avec l'Éthiopie, etc.

En attendant le futur aéroport international projeté au sud de la capitale ou la toute nouvelle ligne de chemin fer attendue pour relier les mines éthiopiennes aux quais de Tadjourah.

Plus d'un tiers de la somme nécessaire à tous ces travaux aurait déjà été réuni, essentiellement grâce au partenariat tissé ces deux dernières années avec la Chine, Pékin remplaçant peu à peu Dubaï comme premier contributeur financier du pays. Djibouti en profite pour aligner ses meilleurs taux de croissance depuis longtemps. Après les 6 % atteints en 2014, l'économie locale devrait progresser de 6,5 % cette année et de 7 % en 2016, selon le FMI.

Olivier Caslin, <http://www.jeuneafrique.com/mag/278900/economie/menace-par-le-surendettement-djibouti-doit-se-diversifier-davantage/>

**Document 4 : Le financement des IDE par l'endettement**

La BAD estime que le seuil de soutenabilité de la dette nationale ne peut dépasser 30 % du PIB. Ce ratio est près de 50 % à Djibouti. En établissant son modèle de développement sur le crédit et l'emprunt, l'économie djiboutienne, dont la capacité à créer de la richesse reste structurellement limitée, risque la surchauffe, et le pays le surendettement.

« Les projets d'infrastructures et leur entretien vont alourdir les charges fixes dans le budget de l'État », prévoit un expert de la Banque africaine de développement (BAD). L'institution financière estime que le seuil de soutenabilité de la dette nationale ne peut dépasser 30 % du PIB. Or elle représente déjà près de 50 % et pourrait culminer jusqu'à 81 % en 2017 !

Seul un meilleur taux de recouvrement des recettes fiscales pourrait redonner un peu d'air à la politique budgétaire, mais il risque de stagner, malgré les récents efforts du gouvernement.

Si les activités liées à la construction vont en profiter pour quelques années encore, une diversification plus vaste de l'économie reste nécessaire. L'arrivée programmée de nouvelles capacités en eau et en énergie devrait permettre d'alléger le coût des facteurs de production et de favoriser l'émergence d'un secteur manufacturier aujourd'hui inexistant, tout en soutenant une agriculture dont la contribution au PIB reste marginale, pénalisée par les conditions climatiques extrêmes du pays.

Le développement d'un vrai secteur primaire permettra également d'étendre les activités économiques au-delà de la capitale, qui, entre le port et les bases militaires étrangères, concentre toujours plus d'emplois.

Olivier Caslin, <http://www.jeuneafrique.com/mag/278900/economie/menace-par-le-surendettement-djibouti-doit-se-diversifier-davantage/>

## Partie 2 : Droit

### I Analyse d'une situation juridique.

À partir de vos connaissances et de la documentation jointe, analysez la situation juridique suivante et répondez aux questions.

#### Situation juridique

Ahmed Robleh Sougueh est recruté depuis septembre 2009, en qualité de chauffeur dans la société Djib Transit, entreprise spécialisée dans la livraison des fruits et légumes en provenance d'Éthiopie.

Le 22 mars 2012, il a eu un grave accident de la circulation au cours de son service. Un véhicule lui a refusé la priorité et a percuté son camion qui a versé dans le bas-côté.

Après deux mois d'hospitalisation et de convalescence, il reprend son service mais n'a plus l'usage de sa main droite.

Constatant qu'il ne peut conduire, l'employeur décide de lui proposer un emploi de gardien dans les locaux de l'entreprise.

Le salarié refuse ce nouveau poste de travail car il estime qu'il ne correspond pas à ses qualifications, ni à son contrat de travail qui prévoit un emploi de chauffeur.

L'employeur lui indique que s'il refuse le nouveau poste, il sera obligé de le licencier. Ahmed, inquiet de cette situation vous demande conseil.

#### Questions :

1. Qualifiez juridiquement les faits et les acteurs concernés.
2. Formulez juridiquement le problème de droit.
3. Présentez l'argumentation qui permet à l'employeur de justifier le licenciement.
4. Recherchez les arguments juridiques que peut lui opposer le salarié.

### ANNEXE 1 : Extrait du code de travail

**Art.48 :** Outre le respect du préavis prévu à l'article 56, un salarié ne peut être licencié que s'il existe une cause réelle et sérieuse de ne pas maintenir son contrat de travail.

En cas de contestation, la preuve de l'existence de cette cause réelle et sérieuse incombe à l'employeur, sous réserve de l'appréciation par la juridiction compétente.

Le motif du licenciement peut tenir à la personne du salarié, par exemple son état de santé, son inaptitude à tenir l'emploi, son insuffisance professionnelle ou sa conduite fautive. Le licenciement est alors qualifié de licenciement pour motif personnel.

**Art.63:** En cours d'exécution du contrat l'employeur ou le travailleur peut proposer une modification du contrat de travail.

Si la proposition de modification du contrat présentée par le travailleur est substantielle et qu'elle est refusée par l'employeur, le travailleur peut rompre le contrat de travail, mais cette rupture lui est imputable.

Si la proposition de modification du contrat présentée par l'employeur est substantielle et qu'elle est refusée par le travailleur, l'employeur peut rompre le contrat de travail, mais cette rupture lui est imputable et doit être opérée dans le respect des règles de procédure du licenciement et avec paiement des indemnités de rupture.

Le licenciement, à la suite du refus de l'offre de modification, n'est abusif que si cette offre procède de l'intention de nuire ou d'une légèreté blâmable ou est contraire à l'intérêt de l'entreprise.

### ANNEXE 2 : Le pouvoir de direction de l'employeur

L'employeur a la faculté, dans le cadre de l'exécution du contrat de travail, de fixer et modifier certaines des conditions d'exécution. Le pouvoir de direction de l'employeur est le corollaire du lien de subordination du salarié

C'est ainsi que la jurisprudence lui reconnaît la possibilité de fixer des objectifs, de fixer les salaires et d'évaluer les salariés, de fixer les horaires de travail et de modifier les tâches d'un salarié en respectant sa qualification.

Ce pouvoir de direction doit être mis en œuvre pour assurer les intérêts légitimes de l'entreprise et sans faute ni abus.

Le pouvoir de direction permet à l'employeur d'exercer un contrôle et surveillance des salariés, mais à condition que les procédés utilisés ne soient pas clandestins.

[http://www.lexinter.net/JF/pouvoir\\_de\\_direction\\_de\\_l'employeur.htm](http://www.lexinter.net/JF/pouvoir_de_direction_de_l'employeur.htm)

## Questionnaire à choix multiples

**Consigne :** Cochez la ou les réponses justes

**N.B :** Chaque question vaut 1 point.

### 1 - La responsabilité

- a - est morale lorsqu'une personne est condamnée pénalement.
- b - est civile lorsque le responsable a commis un délit.
- c - est contractuelle lorsque les deux parties sont liées par un contrat.
- d - peut être limitée entre les parties au contrat.

### 2 - La République de Djibouti

- a - est un pays indépendant.
- b - est dirigée par le gouvernement.
- c - fait partie de l'Organisation des Nations Unies.
- d - est dirigée par le Président de la République.

### 3 - Le contrat de travail

- a - est un contrat liant obligatoirement une personne physique à une personne morale.
- b - est un contrat synallagmatique à titre gratuit.
- c - n'est pas toujours conclu par écrit.
- d - est formé lors du paiement du premier salaire.

### 4 - Le contrat de travail à durée indéterminée

- a - peut être rompu par le consentement mutuel.
- b - se termine avec la démission du salarié.
- c - précise les obligations essentielles de l'employeur.
- d - n'est pas suspendu en cas de grève du salarié.

### 5 - Un travailleur indépendant

- a - est un salarié qui n'aime pas travailler en équipe.
- b - perçoit un salaire.
- c - exerce son activité sans être sous l'autorité d'un employeur.
- d - établit une facture à ses clients.

**6 - Un contrat**

- a - est un accord de volonté produisant des effets de droit.
- b - peut être conclu à titre gratuit.
- c - est parfait dès la signature par les parties.
- d - peut prévoir des clauses qui ne sont pas prévues dans le Code civil.

**7 - La société**

- a - est un contrat conclu entre plusieurs associés.
- b - est une personne dont les actes sont dictés par la morale.
- c - est doté de la personnalité morale dès la rédaction des statuts.
- d - est dirigé par les salariés qui élisent un gérant en assemblée générale.

**8 - Une personne physique**

- a - est juridiquement identifiée par son appartenance à un groupe religieux ou tribal.
- b - dispose d'un patrimoine dès sa naissance.
- c - dispose d'une capacité de jouissance dès sa naissance.
- d - peut créer une personne morale.

**9 - Pour financer un investissement une personne**

- a - peut utiliser ses fonds propres (ses économies).
- b - emprunter à un voisin sans faire de contrat.
- c - faire un prêt à la banque.
- d - recourir à la finance islamique.

**10 - Pour créer une entreprise**

- a - je dois d'abord créer une association.
- b - je dois obligatoirement m'associer avec d'autres personnes.
- c - je peux constituer une société avec un associé unique.
- d - je suis obligé de créer une société qui sera immatriculée au registre du commerce et des sociétés.

Épreuve : Éco-droit

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 2 heures – Coefficient : 6

L'usage des calculatrices n'est pas autorisé.

Ce sujet est composé de deux parties indépendantes qu'il est possible de traiter dans l'ordre de votre choix. Il vous est demandé d'indiquer l'intitulé de la partie traitée.

## Partie Économie ( 20 points )

### I - Définition et explication des mécanismes économiques ( 5 point ) :

*À partir de vos connaissances et des documents reproduits en annexe, répondez aux questions suivantes :*

1. Définissez la notion de chômage. (1 point)
2. Relevez les caractéristiques du chômage à Djibouti (2 points)
3. Recherchez en quoi le programme intitulé « Crédit Jeunes Prometteurs » permettra d'améliorer la situation de l'emploi (2 points)

### II - Argumentation ( 5 point ) :

4. Dans un développement argumenté et structuré, répondez à la question suivante.

L'État peut-il réduire le chômage à Djibouti ?

### ANNEXE 1 : Adéquation entre la formation et l'emploi

Djibouti vient de lancer un programme intitulé «Crédit Jeunes Prometteurs» dans le cadre de la lutte contre le chômage des jeunes diplômés.

Ce projet qui s'inscrit dans la Stratégie djiboutienne de Croissance Accélérée et la Promotion de l'Emploi (SCAPE) a surtout pour objectif de faciliter l'accès au financement pour les jeunes exclus du système de financement classique existant et l'amélioration de l'accès aux compétences. Il est financé par le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) par le biais de la formulation de la première politique nationale de l'emploi assortie d'un plan d'action opérationnel, mais également la mise en place d'une ligne de crédit de 300.000 USD auprès de la Caisse d'Épargne et de Crédit de Djibouti (CPEC).

Cette ligne de crédit non remboursable dédiée à la capitale et aux régions de l'intérieur est destinée à promouvoir l'initiative privée et l'auto-emploi au niveau national comme débouché pour accéder à un revenu.

Elle vise également de manière plus spécifique les jeunes diplômés ou non capables de formuler, concevoir et monter un projet personnel d'entrepreneuriat.

Par ailleurs, un appui spécial par le biais d'une expertise technique locale a été mis en place pour accompagner les jeunes lors de la soumission et l'examen des dossiers de candidature à la ligne de crédit.

Malgré une croissance économique positive depuis bientôt une décennie, Djibouti souffre de la persistance d'un chômage de masse, selon une étude de la Banque Mondiale.

Le taux de chômage s'élève à 45% de la population djiboutienne et à plus de 70% pour les jeunes de moins de 30 ans. Le pays compte près de 200.000 chômeurs, pour une population totale de 850.000 habitants.

«Les perspectives à moyen et long terme sont très préoccupantes. La pression démographique s'intensifiera dans les prochaines années, (...). Le phénomène des diplômés-chômeurs, apparu récemment à Djibouti risque de s'amplifier dans des proportions considérables à l'avenir», a prévenu le rapport de la Banque mondiale.

Date : 10.12.2015 08h39. Rédacteurs : Wei SHAN, GuangqiCUI

Source : <http://french.peopledaily.com>

## ANNEXE 2 : Une clé pour résorber les chômages des jeunes

L'ANEFIP constitue un important outil d'intermédiation et d'insertion sur le marché de l'emploi. Durant le 3eme trimestre 2014 au titre des activités d'intermédiation, l'ANEFIP a enregistré 887 demandeurs d'emplois dont 355 femmes.

Notons que sur les 887 demandeurs d'emploi venus s'inscrire pour la recherche de l'emploi, peu des candidats possèdent des expériences professionnelles soit 13,5%. Cette situation ne facilite pas la tâche pour l'ANEFIP quant au placement des jeunes dans les entreprises. D'autant plus que ces dernières sont très regardantes sur l'expérience professionnelle des candidats pour procéder aux éventuels recrutements. La très grande majorité des jeunes demandeurs d'emplois inscrits au cours de ce trimestre ont un niveau d'employabilité assez faible. Plus de 70% d'entre eux n'ont aucune qualification. En effet 35,9% des jeunes chômeurs n'ont aucun niveau d'instruction ou niveau primaire et environ 41,9% ont un niveau secondaire. Les diplômés sortants des universités représentent environ 22,2% de l'ensemble de demandeurs d'emplois. Il ressort qu'environ 94,5% des jeunes inscrits sont en âge de travailler.

Soulignons aussi que parmi les offres d'emploi parvenues à l'ANEFIP durant ce trimestre, la plus importante est celle de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle 217 postes enseignants. Pour ces 217 postes à pourvoir, 1270 candidats se sont présentés au guichet de l'ANEFIP pour concourir. L'offre provenant du Ministère de la Santé est aussi importante, il s'agit de 75 postes aides-soignants.

Au titre des activités d'insertion professionnelle, l'ANEFIP a placé 197 jeunes dont 116 filles en position de stage. Dans le cadre du renforcement du projet de renforcement des capacités pour le secteur du transport et de la logistique de Djibouti, financé par le PAM.

L'ANEFIP a également récolté 157 dossiers des chauffeurs. Ce projet bien entendu permettra de former ces jeunes en conduite de camions poids lourd et d'engins lourds, de grue et ensuite facilitera leur insertion sur le marché.

C'est pourquoi il est impérativement urgent que des formations soient aujourd'hui adaptées aux besoins de nos entreprises. Parce que la carence de professionnels sur le marché du travail et le manque de qualification des demandeurs d'emploi est un problème majeur.

« Il est nécessaire qu'il y ait une adéquation entre la formation et l'emploi mais aussi un cadre réglementaire qui permette d'offrir des emplois aux jeunes. Ainsi, les jeunes pourront recevoir des compétences centrées sur un métier précis dans le but d'accroître la productivité de la main d'œuvre nationale, de lutter contre le chômage et le sous-emploi », a expliqué le directeur général de l'ANEFIP, Houssein Ismaël.

« L'université djiboutienne doit davantage s'impliquer dans cette quête d'harmonie entre la formation des étudiants et les perspectives d'emploi », nous a-t-il également confié.

Date : 9 novembre 2014 ; Rédacteur : Ahmed Ali Dimbio  
Source : <http://www.lanationdj.com>

## Partie Droit

### I Analyse d'une situation juridique.

À partir de vos connaissances et de la documentation jointe, analysez la situation juridique suivante et répondez aux questions.

#### Situation juridique

Mme Mounissa est la seule déléguée du personnel de la SARL SLP Express Import-export. M. Galab Moussa, est nommé Gérant. Un mois après sa nomination, Mme Mounissa prend rendez-vous avec lui et lui remet toutes les réclamations des salariés. Elle l'informe que tous les salariés travaillent 52 heures par semaine (au lieu de 48) et demandent donc le paiement des heures supplémentaires.

Elle présente aussi les cas d'un salarié handicapé qui manque de moyens matériels nécessaires pour travailler correctement. Le Directeur lui demande de ne plus le déranger avec les réclamations. Il ajoute aussi qu'il ne les retient pas et qu'ils sont libres de démissionner si les conditions de travail ne leur conviennent pas.

Les salariés de la SARL SLP Express Import-export décident de faire une grève. Ils réclament le paiement des heures supplémentaires, et une augmentation de salaire de 10%.

Mme Mounissa notifie le conflit collectif et la décision de faire grève à l'Inspecteur du Travail.

Le gérant refuse de se rendre à la conciliation organisée par l'Inspecteur du travail.

Très contrarié devant ses revendications, le Gérant ferme l'entreprise. Il affiche à la porte d'entrée une note de service précisant que l'entreprise sera fermée pendant un mois et que tous les salariés qui participent au conflit ne seront pas payés ce mois et licenciés. Il ajoute aussi qu'il va procéder entre temps au recrutement de nouveaux salariés qui remplaceront les salariés licenciés.

#### Questions

1. Qualifiez juridiquement les faits.
2. Justifiez que Mme Mounissa bien agi dans le cadre de sa fonction de déléguée du personnel et que les salariés respectent la procédure réglementaire en cas de grève.
3. Recherchez les arguments juridiques qui montrent que M. Galab Moussa n'a pas respecté le Code du travail.
4. Indiquez la ou les solutions juridiques possibles à ce conflit.

## ANNEXE 1 : Extrait du code de travail

**Art.84.** : Dans les établissements soumis au présent Code, à l'exception des établissements agricoles, la durée légale du travail des salariés, quels que soient leur sexe et leur mode de rémunération, est fixé à quarante-huit heures par semaine.

**Art.88.** : Les heures supplémentaires sont rémunérées à un taux majoré fixé par voie de convention ou d'accord collectif.

**Art.176.** : Le différend collectif est celui qui oppose une collectivité de salariés organisés ou non en groupement professionnel à un employeur ou à un groupe d'employeurs. Il est caractérisé par la nature collective de l'intérêt en jeu.

**Art.177.** : Tout différend collectif doit être immédiatement notifié par les parties :

- 1° à l'Inspecteur du Travail lorsque le conflit est limité au ressort d'une inspection locale du travail ;
- 2° au Directeur du Travail lorsque le conflit s'étend sur les ressorts de plusieurs inspections locales du travail.

**Art.178.** : Le service compétent du travail ainsi saisi convoque les parties aux fins de procéder à leur conciliation.

**Art.180.** : En cas d'échec de la conciliation, le différend est obligatoirement soumis dans le délai de huit jours francs par l'Inspecteur du travail ou par le Directeur du travail au Conseil d'arbitrage.

**Art.188.** : La grève résulte d'un arrêt collectif et concerté du travail provoqué par le personnel en vue d'obtenir une modification des conditions de travail ou de leur rémunération.

La grève ne rompt pas le contrat de travail, sauf faute lourde des travailleurs.

**Art.189.** : Le déclenchement de la grève est soumis aux conditions fixées par la loi.

Les conflits en découlant peuvent faire l'objet des procédures de conciliation, de médiation ou d'arbitrage. La grève pratiquée en violation des dispositions fixées par la loi entraîne pour les

travailleurs la rupture du contrat pour compter du jour de la cessation du travail, sans autres droits que le salaire et l'indemnité de congés payés acquis à cette date.

**Art.190.** : Au sens du présent Code, le terme « lock-out » désigne la fermeture volontaire de l'entreprise par l'employeur.

Le lock-out et la grève sont illicites :

- avant épuisement de la procédure de conciliation et, en cas d'arbitrage, jusqu'à ce que la sentence arbitrale ait acquis force exécutoire ;
- en violation des dispositions d'un accord de conciliation ou d'une sentence arbitrale ayant acquis force exécutoire.

Le lock-out pratiqué en violation des dispositions de l'alinéa précédent entraîne pour les employeurs :

- le paiement aux travailleurs des journées de salaires perdues de ce fait ;
- l'inéligibilité pour trois ans aux fonctions de membres des chambres de commerce ;
- l'interdiction de participer sous une forme quelconque à une entreprise de travaux ou un marché de fournitures pour le compte de l'état ou d'une collectivité publique.

**Art.241.** : Les délégués du personnel ont pour missions:

- a) de présenter à l'employeur toutes les réclamations individuelles ou collectives concernant les conditions de travail, les rémunérations ou l'emploi ;
- b) de saisir l'Inspecteur du Travail des réclamations concernant l'application des prescriptions légales, réglementaires ou conventionnelles ;
- c) de communiquer à l'employeur toutes suggestions tendant à une meilleure organisation sociale ou économique de l'entreprise ;
- d) d'exercer toute autre attribution qui leur est dévolue par le présent Code ;
- e) de donner leur avis sur les projets de restructuration de l'entreprise. Ils doivent être consultés sur la gestion des œuvres sociales par l'employeur. [...]

Épreuve : Éco-droit

Bac blanc session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 4

L'usage des calculatrices n'est pas autorisé.

Ce sujet est composé de deux parties indépendantes qu'il est possible de traiter dans l'ordre de votre choix. Il vous est demandé d'indiquer l'intitulé de la partie traitée.

## Partie Économie ( 10 points )

*À partir de vos connaissances et de la documentation fournie en annexes :*

1. Expliquez les instruments de la politique monétaire.
2. Commentez le graphique de l'annexe 2.
3. Définir la notion de déflation.
4. Face au risque déflationniste, qu'est-ce qu'a décidé la banque centrale européenne (BCE) ? Quel est le but recherché par cette dernière?
5. Relevez dans les documents fournis en annexes les conséquences de la déflation.
6. Dans un développement argumenté et structuré, répondez à la question suivante.

La politique monétaire expansionniste est-elle la seule politique utilisée par la banque centrale pour atteindre ses objectifs ?

### Annexes :

Annexe 1 : Comment la banque centrale peut-elle influencer sur la création monétaire?

Annexe 2 : Inflation en rythme annuel

Annexe 3 : La mise en œuvre de la politique monétaire

Annexe 4 : Des mesures nouvelles pour faciliter la reprise et réduire le risque de déflation

### ANNEXE 1 : Comment la banque centrale peut influencer sur la création monétaire ?

La demande de crédit, et donc la création monétaire, suit de près l'activité économique. En période d'expansion, la masse monétaire, dopée par les investissements et les dépenses des agents économiques, va **augmenter**, et inversement en période de repli de l'activité.

Pendant la majeure partie du XX<sup>e</sup> siècle, la politique monétaire a servi de levier pour **faire redémarrer** l'économie en cas de stagnation, au risque d'aggraver l'inflation, ou pour **restreindre** la masse monétaire en cas de surchauffe, au risque cette fois de **ralentir** la croissance.

Mais après les deux chocs pétroliers des années 1970, un consensus s'est dégagé au sein des pays riches pour concentrer la politique monétaire sur la lutte contre l'inflation. Ce consensus est toujours actuellement au cœur du mandat de la Banque centrale européenne.

Le principal instrument de la banque centrale est la modulation des taux d'intérêt. En augmentant ou en baissant ses taux directeurs, la banque influe sur le coût de refinancement des banques commerciales sur le marché monétaire, sur lequel s'échangent des titres à court terme contre de la monnaie «banque centrale».

La banque centrale peut également **jouer** sur le taux de réserve obligatoire imposé aux banques commerciales : plus celui-ci est élevé, moins la masse de crédits accordés aux agents économiques sera importante.

Toutefois, l'impact de la politique monétaire sur l'activité n'est pas garanti. Par exemple, à l'heure actuelle, la demande anticipée des industriels est faible, donc une baisse des taux (et donc du coût du crédit) n'a pas d'effet significatif sur la reprise de l'activité. (...)

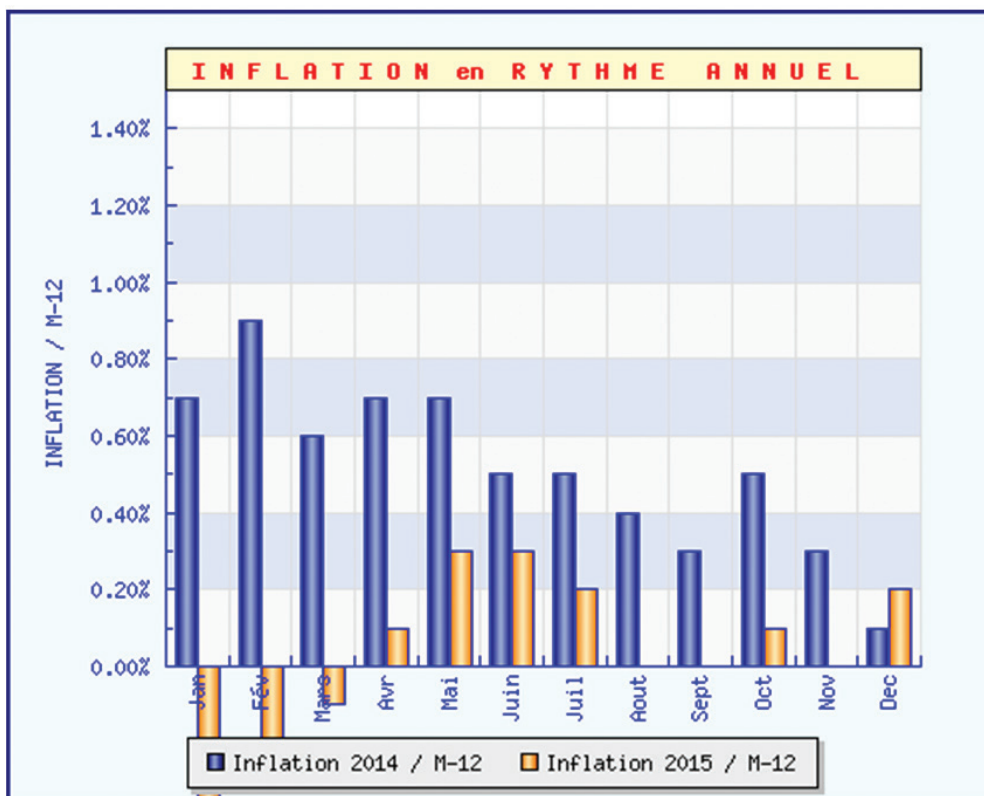
Les banques ne se prêtent plus entre elles.» Voilà typiquement le genre de phrase que l'on peut lire tous les jours dans les journaux économiques. De quoi parle-t-on exactement ? Le marché interbancaire est le lieu privilégié par les banques pour **trouver** de l'argent. Ce réseau est immatériel et fonctionne uniquement sur réseaux informatiques, sans salle de marché. Les échéances y sont très courtes : pas plus de vingt-quatre heures. Le principe est le suivant : les banques dont le bilan est excédentaire prêtent leurs liquidités à celles qui en ont besoin, moyennant un intérêt. Ce taux d'intérêt varie en fonction de l'offre et de la demande. Quand les banques ne se prêtent plus entre elles, il y a risque de credit crunch (pénurie de crédit).

En situation d'open market (c'est le cas dans la zone euro), la banque centrale peut **intervenir** sur ce marché afin de **faciliter** l'obtention des liquidités par les banques ou bien, au contraire, pour leur **mettre** des bâtons dans les roues : si elle injecte des liquidités, la banque centrale fait **baisser** les taux d'intérêt et facilite les conditions de crédit, et vice versa.

Audrey Fournier, 21/09/2011

<http://www.lemonde.fr/economie>

ANNEXE 2 : Inflation en rythme annuel



[http://france-inflation.com/inflation\\_actuelle.php](http://france-inflation.com/inflation_actuelle.php)

**ANNEXE 3 : La mise en oeuvre de la politique monétaire**

Dans le cas de la **Banque centrale européenne (BCE)**, l'objectif est celui de la stabilité des prix à la consommation. Il a été considéré que cet objectif, s'il était réalisé, permettrait aussi de maîtriser les anticipations d'évolution des prix. La BCE a défini cet objectif à 2% (plus précisément au-dessous mais proche de 2%). La stabilité des prix est définie non pas comme **un taux d'inflation** à 0% mais à 2% car il y a forcément des ajustements de prix au sein de l'économie. En outre, le taux d'inflation va fluctuer autour de l'objectif, et définir un objectif à 0%, c'est prendre le risque d'avoir un taux d'inflation négatif, ce qui est problématique. La BCE n'a pas d'objectif explicite sur **la croissance** ni sur la parité de l'euro. La BCE ne peut donc pas agir directement sur la valeur de **la monnaie** vis-à-vis du dollar ou d'autres monnaies.

Cet objectif unique pour la BCE part du constat que trop de volatilité dans l'évolution des prix à la consommation est pénalisant pour la croissance. C'est une des leçons des années 1970. La politique budgétaire menée par les différents États constituant la zone euro doit, elle, agir directement sur l'activité économique. Cette répartition des rôles entre la BCE et les gouvernements a été à l'œuvre depuis le début de l'Union économique et monétaire en 1999. Cela a plutôt bien fonctionné jusqu'en 2007. De 1999 à 2007, la croissance a été de 2,3% en moyenne et l'inflation de 2,05%.

Le choc subi par la zone euro a été tel que l'effet de la politique monétaire telle qu'elle était définie avant la crise n'était plus suffisant pour retrouver le chemin de la croissance.

Jusqu'en 2007, la politique monétaire devenait plus restrictive lorsque l'activité progressait trop rapidement, étant alors susceptible de créer des pressions sur l'appareil productif, notamment sur le marché du travail et les salaires. Pour limiter le risque de voir l'inflation s'accélérer, la banque centrale doit augmenter ses **taux d'intérêt** tant que cela est nécessaire afin de réduire le risque de surchauffe. Inversement, lorsque l'activité s'étiole, ou en cas de récession, la politique devient beaucoup plus accommodante pour faciliter la reprise. Au regard des chiffres présentés plus haut, cela a plutôt bien fonctionné.

[www.lefigaro.fr](http://www.lefigaro.fr)

**ANNEXE 4 : Des mesures nouvelles pour faciliter la reprise et réduire le risque de la déflation**

Les difficultés aujourd'hui sont, pour la BCE, l'absence de reprise franche de la croissance et la mise en œuvre d'une stratégie de recherche de compétitivité par la réduction des coûts dans de nombreux pays.

Les difficultés aujourd'hui sont, pour la BCE, l'absence de reprise franche de la croissance et la mise en œuvre d'une stratégie de recherche de compétitivité par la réduction des coûts dans de nombreux pays. Cela se traduit d'abord par l'absence de tensions sur l'appareil productif et le marché du travail, puis par l'apparition d'un risque de déflation. Face à cela, la BCE a adopté de nouvelles mesures le 5 juin en abaissant encore son taux d'intérêt de référence (à 0,15%) et en adoptant de nouvelles mesures d'apport de liquidités.

Son objectif est de faciliter la reprise de l'économie, mais elle n'est pas la seule responsable sur ce point. En redynamisant l'activité, elle souhaite écarter le risque de déflation (le taux d'inflation n'est que de 0,4% en juillet) c'est-à-dire de baisse de l'indice des prix à la consommation. L'ensemble de ces mesures peut permettre une dépréciation de la monnaie européenne, ce qui faciliterait les exportations et permettrait d'importer un peu d'inflation afin d'écarter le risque de déflation.

La question de la déflation est majeure car elle s'accompagne généralement d'une baisse des revenus (le maintien du pouvoir d'achat du salaire en période de déflation passe par une réduction du salaire en euros) et par une réduction de la demande. Sur cet aspect, cela passe par l'impact de la baisse du salaire, même s'il y a conservation du pouvoir d'achat, mais aussi par le report des dépenses car les prix seront plus bas dans le futur.

[www.lefigaro.fr](http://www.lefigaro.fr)

## Partie Droit ( 10 point)

### I Analyse d'une situation juridique.

À partir de vos connaissances et de la documentation jointe, analysez la situation juridique suivante et répondez aux questions.

#### Situation juridique

Mme Hibo est employée depuis deux ans comme assistante de projet en informatique dans une entreprise de Djibouti. Les transports en commun ne lui permettant pas de se rendre à son travail, elle décide d'acheter d'une voiture.

Elle se rend donc chez le concessionnaire automobile Marell qui lui présente plusieurs modèles. Elle décide de signer avec le responsable commercial le bon de commande (annexe 1). En contrepartie, elle verse un acompte de 10 % du montant toutes taxes comprises de la voiture. Elle est assez pressée de recevoir son nouveau véhicule et précise clairement que la date de livraison est impérative.

Deux jours après la date prévue pour la livraison, Mme Hibo reçoit un courriel du concessionnaire l'avertissant que son véhicule lui sera livré avec quelques semaines de retard parce que le bateau qui devait livrer la voiture a été victime d'une tempête.

Il décline toute responsabilité en expliquant que c'est pour lui un cas de force majeure.

Très en colère, Mme Hibo téléphone au commercial pour lui rappeler que la date de livraison était impérative et qu'elle souhaite être indemnisée du fait de ce retard qui l'oblige à prendre un taxi tous les matins.

#### Questions

1. Qualifiez juridiquement le contrat présenté et les parties au contrat.
2. Identifiez les obligations respectives des parties au contrat.
3. Formulez le problème juridique qui découle de la situation.
4. Présentez l'argumentation juridique qui permettrait à madame Hibo d'obtenir l'indemnisation demandée.
5. Recherchez les moyens d'exonération que peut lui opposer le concessionnaire Marell.

ANNEXE 1 : Extrait du dossier client

**Bon de commande véhicule neuf**

**LE CLIENT** : Mlle HIBO HASSAN MOHAMED Plateau du serpent Djibouti Ville – tél : 77 34 23 98

**LE VENDEUR** : Automobiles Marell SA Quartier 7bis – tél : 77.60.88.18

**Spécification du véhicule commandé**

Modèle : Volkswagen Polo Trendline 3 portes, moteur essence, couleur « Reflet d'argent » (code 124-579-548)

Prix total du véhicule TTC : 2.590.000 FDJ (deux millions cinq cent quatre-vingt-dix mille)

**Date extrême de livraison** : 30 mai 2015

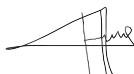
Acompte versé (10 % du prix total) : 259.000 FDJ

La présente commande est acceptée aux conditions générales annexées au présent document, dont le client déclare avoir pris connaissance et qu'il s'engage à respecter.

Fait en trois exemplaires, à Djibouti, le 17 avril 2015

L'acheteur

HIBO



Pour le concessionnaire

Ismail Dirieh Sougueh



## Conditions générales de commercialisation des véhicules neufs

### 1 – Généralités

Le véhicule objet de la présente commande répond aux caractéristiques définies par le constructeur.

Pour toutes les contestations survenant à l'occasion du présent contrat, de son exécution ou de ses suites, le choix du tribunal compétent aura lieu conformément à la loi.

### 2 – Commandes

Toute commande, pour être valable, doit être acceptée par écrit et être revêtue du cachet et de la signature du vendeur.

Les commandes engagent leurs signataires. En revanche, elles ne prennent date pour la livraison et la garantie de prix qu'après versement au vendeur d'un acompte au moins égal à 10 % du prix taxes comprises.

### 3 – Prix et garantie de prix

Le prix total indiqué s'entend pour un véhicule dans son état standard prêt à être utilisé.

Il est garanti jusqu'à l'expiration du délai de livraison prévu.

### 4 – Délai de livraison

Le délai de livraison indiqué sur le présent contrat comme étant la date de livraison extrême fixé par le vendeur constitue pour ce dernier un engagement ferme et précis, sauf en cas de force majeure.

### 5 – Défaut de réception et de paiement

Tout acheteur, prévenu par tous moyens de la mise à disposition du véhicule commandé doit en prendre livraison dans un délai de sept jours et acquitter le solde du prix entre les mains du vendeur.

### 6 – Paiement – transfert de propriété

Quel que soit le moyen de règlement utilisé, l'intégralité du prix de vente doit être payée au vendeur au plus tard au moment de la mise à disposition du véhicule, sous déduction de l'acompte éventuellement versé et des intérêts de retard pouvant être dus.

Le transfert de propriété ne s'effectue au profit de l'acheteur qu'après le règlement effectif et complet de la somme due.

Les risques sont transférés à l'acheteur dès la livraison ; il lui appartient d'assurer le véhicule contre les risques qu'il peut soit courir soit occasionner.

### 7 – Résiliation de la commande

L'acheteur pourra, sauf retard pour cas de force majeure, résilier sa commande et obtenir la restitution de son acompte le premier jour suivant l'expiration du délai de livraison extrême prévu, si le vendeur n'a pas pu livrer à l'acheteur dans les délais convenus le véhicule.

**ANNEXE 2 : Article du code civil**

**Article 1134**

Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise.

Elles doivent être exécutées de bonne foi.

**Article 1147**

Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part.

**Article 1184**

La condition résolutoire est toujours sous-entendue dans les contrats synallagmatiques, pour le cas où l'une des deux parties ne satisfera point à son engagement.

Dans ce cas, le contrat n'est point résolu de plein droit. La partie envers laquelle l'engagement n'a point été exécuté, a le choix ou de forcer l'autre à l'exécution de la convention lorsqu'elle est possible, ou d'en demander la résolution avec dommages et intérêts.

La résolution doit être demandée en justice, et il peut être accordé au défendeur un délai selon les circonstances.

**Article 1382**

Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.

**Article 1610**

Si le vendeur manque à faire la délivrance dans le temps convenu entre les parties, l'acquéreur pourra, à son choix, demander la résolution de la vente, ou sa mise en possession, si le retard ne vient que du fait du vendeur.

**Article 1611**

Dans tous les cas, le vendeur doit être condamné aux dommages et intérêts, s'il résulte un préjudice pour l'acquéreur, du défaut de délivrance au terme convenu.

## Questionnaire à choix multiples

**Consigne :** Cochez la ou les réponses justes

**N.B :** *Chaque question vaut 1 point.*

### 1 - La peine de prison

- a - est toujours décidée par le gouvernement.
- b - a pour objectif unique d'isoler les personnes dangereuses pour la société.
- c - doit permettre la réinsertion des détenus au terme de leur peine.
- d - doit permettre la réinsertion des détenus au terme de leur peine.
- e - ne s'applique pas aux femmes.

### 2 - Les dispositions d'un contrat

- a - peuvent prévoir une absence totale d'indemnisation en cas de dommages.
- b - ne prévoient pas toujours de clause de limitation de responsabilité.
- c - ne peuvent jamais prévoir l'éventualité de la survenance d'un dommage.
- d - s'imposent aux parties contractantes.
- e - s'imposent au juge saisi par les parties dans un contentieux.

### 3 - La démission

- a - est une rupture du contrat de travail décidée par l'employeur.
- b - est une rupture du contrat de travail décidée par le salarié.
- c - est obligatoirement établie par écrit.
- d - peut-être verbale, écrite, ou résulter d'un comportement du salarié.
- e - est une modification du contrat de travail.

### 4 - Le licenciement

- a - est abusif si le motif est réel et sérieux.
- b - suite à une suppression ou une transformation d'emploi est un licenciement pour motif économique.
- c - est valable si l'employeur a respecté la procédure de recrutement.
- d - pour motif personnel résulte d'une faute commise par le salarié ou d'un motif réel et sérieux liée à la personne du salarié.
- e - est une rupture du contrat de travail décidé par le salarié.

### 5 - Parmi les rôles des syndicats, on trouve

- a - la publication d'un communiqué dans la presse pour protester contre la politique étrangère du gouvernement.
- b - l'assistance d'un salarié licencié devant le tribunal du travail.
- c - la diffusion d'un tract au Centre-ville expliquant que les revendications des salariés.
- d - l'organisation d'une grève dans une entreprise pour réclamer une amélioration des conditions de travail.
- e - la participation à une conciliation avec l'Inspecteur du travail.

**6 - Les entreprises dont la responsabilité est illimitée sont**

- a - la SARL.
- b - l'Entreprise Individuelle.
- c - la SA.
- d - l'EUURL.

**7 - Un contrat est formé**

- a - lorsque les parties signent en bas du contrat
- b - si le prix est payé
- c - dès que les parties ont donné leur consentement
- d - dès que les contractants ont donné leur consentement.

**8 - Pour créer une société, il faut d'abord**

- a - emprunter un capital auprès de la banque.
- b - rédiger des statuts.
- c - acheter un registre au commerce.
- d - payer les impôts sur les sociétés.

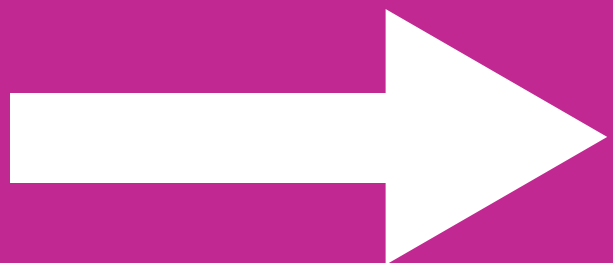
**9 - La République de Djibouti**

- a - est membre de l'organisation des nations unies
- b - a pour devise liberté égalité fraternité
- c - est dirigée par un gouvernement élu.
- d - est dirigée par le président de l'assemblée nationale.

**10 - Le droit de propriété**

- a - porte sur les biens et les services
- b - est un droit constitutionnel
- c - est transmissible par succession
- d - est transmissible par donation
- e - est transmissible par cession

# Management



Épreuve : Management

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures

Coefficient : 4

## NISSAN

## les avantages d'un accord

Le groupe Nissan a traversé une crise sans précédente qui a débutée dans les années 90, et qui s'est aggravée avec la crise de 2007.

En prenant d'abord 36,8 % du capital de Nissan, puis 42,6 %, Renault a pu sauver le 2<sup>ème</sup> constructeur automobile nippon derrière Toyota, de la fermeture.

***Vous analyserez la situation de management présentée dans les annexes 1 à 7 en effectuant les travaux suivants :***

1. Caractérisez l'organisation Nissan en précisant le type d'organisation, sa taille, sa finalité, ses ressources, la nature de son activité, sa nationalité.
2. Identifiez la forme d'organisation du travail utilisée par Nissan et citez les avantages et les inconvénients de cette forme d'organisation.
3. Identifiez le problème de management qui se pose à Nissan avant l'accord « Renault-Nissan ».
4. Montrez comment l'accord avec Renault a permis de résoudre en partie ces problèmes.
5. Montrez que la décision de conclure un accord avec Renault est une décision stratégique. Qualifiez cette stratégie en justifiant votre réponse.
6. Repérez le style de direction du dirigeant. Dites si ce style a influé sur la réussite de la stratégie de Nissan. Justifiez votre réponse.

Annexes :

Annexe 1 : Historique

Annexe 2 : Groupe Nissan en 2014

Annexe 3 : Taylorisme ou Toyotisme, que choisir ?

Annexe 4 : Les relations sociales chez Nissan

Annexe 5 : La culture japonaise

Annexe 6 : Présentation de l'alliance Renault-Nissan

Annexe 7 : Carlos Ghosn

## ANNEXE 1 : Historique

Den Kenjiro, Aoyama Rokuro et Takeuchi Meitaro créèrent en 1914 DAT Motorcar (acronyme de la 1<sup>ère</sup> lettre de leur prénom). Après des débuts difficiles (et la sortie de la 1<sup>ère</sup> Datsun, fils de DAT, puis datsun) et de nombreux changements de nom, l'entreprise devient Nissan en 1934.

En 1943, Nissan produit des véhicules militaires et fournit des moteurs d'avions. Démantelé par les autorités américaines au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, Nissan se reconstitue sous forme d'association d'entreprises et commercialise toujours ses véhicules de tourisme sous la marque Datsun.

Elle se lie au Keiretsu Fuyo composé de partenaires comme la banque Fuji, Hitachi ou Canon.

Le groupe se développe fortement à partir des années 60 (début des exportations vers l'Amérique du Nord). Dans les années 70 la crise du pétrole et la faible valeur du Yen contribue à son expansion aux Etats-Unis, jusqu'à la construction d'usines dans le Tennessee dans les années 80. C'est aussi le premier constructeur nippon à s'installer en Europe avec des unités de production en Angleterre et en Espagne ainsi qu'un centre de design en Allemagne, pour éviter les taxes sur les exportations de pays n'appartenant pas à l'Union Européenne et contourner par ailleurs la règle des quotas qui limite en volume le nombre de véhicules importé (quotas disparus en 2000).

Extrait du rapport alliance Renault-Nissan Guillaume Grzesiak,  
Nicolas Ménard et Majid Morslaoui, Automne 2004

## ANNEXE 2 : Groupe Nissan en 2014

Volume des ventes	5,32 millions
Chiffre d'affaires	87 milliards d'euros
Bénéfice	3,35 milliards euros
Collaborateurs	224 000 employés

[www.nissan.com](http://www.nissan.com)

## ANNEXE 3 : Taylorisme ou Toyotisme que choisir

[...] Le taylorisme y est banni. Ce sont d'abord des groupes de travail « semi-autonomes » qui doivent auto-organiser leurs tâches sur la base d'un objectif final à réaliser et en fonction d'un principe d'enrichissement des postes de travail.

Puis au cours des années 80, le « Toyotisme » émerge comme nouveau principe général d'organisation du travail. Il s'agit alors de repérer les critères majeurs à l'œuvre au Japon chez Toyota (mais aussi chez Nissan pour l'automobile ou chez NEC en informatique) qui semble avoir si bien marché dans un contexte de crise mondiale, et d'essayer de les transposer dans les industries américaines et européennes. Pour Robert Boyer et Jean- Pierre Durand, « une comparaison terme à terme des deux modèles (fordisme et toyotisme) montre qu'ils poursuivent des objectifs différents, et dans certains cas opposés, par exemple en matière de qualité des produits et de qualification de la main d'œuvre ». Aux produits standardisés du premier, correspondent les produits différenciés du second. A la minimisation des qualifications reprises dans la production fordienne, le toyotisme répond par une organisation intelligente à base d'opérateurs polyvalents.

Source : société des consommateurs par Robert Rochefort

#### ANNEXE 4 : Les relations sociales chez Nissan

La grande rigidité des relations sociales chez Nissan est l'une des raisons de sa perte de compétitivité-prix par rapport à Toyota et Honda.

Par exemple, les promotions au sein de la société ne sont pas basées sur le mérite mais sur l'âge et l'ancienneté. On choisira toujours le collaborateur le plus âgé pour occuper un poste laissé vacant, même si quelqu'un de plus performant se présente. Cette politique incite les cadres bien installés à ne pas prendre de risque et à éviter toute responsabilité pouvant nuire à leur carrière puisqu'il leur suffit d'être patient pour progresser dans l'entreprise.

On a enfin beaucoup stigmatisé le manque de leadership à la tête du groupe, ou le processus de décision semble bloqué et où personne ne veut trancher de peur de prendre la responsabilité d'un éventuel échec. En outre, la forme d'organisation de travail utilisée par Nissan ne présente pas que des avantages. Le personnel doit être suffisamment qualifié. La flexibilité demandée génère beaucoup de stress. Les cadences exigées sont toujours difficile à respecter.

[www.ecole.org](http://www.ecole.org)

#### ANNEXE 5 : La culture japonaise

[...] Un dernier point à ne pas négliger tient de la culture japonaise de l'entreprise, où l'on considère comme normal de faire toute sa carrière dans une même société. Dans ce contexte, les licenciements économiques sont vécus comme de véritables drames nationaux. C'est pourquoi Nissan avait un système de transfert de main d'œuvre en surnombre vers des filiales ou même des sociétés amies sans liens de capital. Ces sociétés acceptent car elles se trouvent dans la « mouvance » du groupe. Ainsi, deux à trois mille ouvriers de la production étaient affectés à la vente, chez des concessionnaires. Ces transferts avec garantie de réintégration sont généralement de 2 ans, pendant lesquels Nissan compense toute ou partie de la différence de salaire.

Ce système permet d'amortir les chocs passagers et de minimiser les conflits sociaux, mais en cas de crise de longue durée, il n'a pas la « souplesse » des licenciements secs.

[www.ecole.org](http://www.ecole.org)

#### ANNEXE 6 : Présentation de l'alliance Renault-Nissan

C'est en 1999 que Renault et Nissan annoncent leur projet d'alliance. L'accord signé prévoit un renforcement progressif de la coopération entre les deux groupes. Dans un premier temps, Renault acquiert une participation financière de 36,8 % du capital de Nissan. En 2002, les deux entreprises créent une structure commune qui est destinée à gérer les projets communs développés dans le cadre de l'alliance. Détenue conjointement et à parité par Renault et Nissan, elle est le siège du directoire de l'alliance. Le directoire de l'alliance, dont les membres sont issus de Renault et de Nissan, décide de la stratégie à moyen et à long terme et coordonne les activités au niveau mondial. Il est présidé par Louis Schweitzer, le PDG de Renault ; son vice-président est Carlos Ghosn, le PDG de Nissan. Il convient de remarquer que la gestion opérationnelle de Renault et de Nissan reste de la responsabilité de chaque entreprise.

Dès la signature du premier accord, les deux sociétés partagent une stratégie commune de croissance rentable et une communauté d'intérêts. Au-delà des complémentarités des deux groupes et du vaste potentiel de synergies, le succès de l'alliance dépendait en premier lieu du redressement de Nissan : au bord de la faillite en 1999, les ressources financières et managériales apportées par Renault ont

donné l'impulsion décisive au redressement du constructeur japonais. Le vigoureux plan d'action qui portait le nom « Nissan Revival Plan » a permis des résultats rapides. Il prévoyait :

- la réduction des coûts d'exploitation de 8,7 milliards d'euros,
- la division du nombre de fournisseurs par deux, l'abaissement de l'endettement financier,
- le lancement de 22 nouveaux modèles pour la fin de l'année 2002,
- la réduction de l'effectif mondial de 21.000 personnes,
- la réduction du nombre d'usines de montage : Nissan dispose désormais de 40 usines dans le monde
- la réduction des plates-formes de 24 à 15.

Grâce à ces mesures, Nissan renoue avec les bénéfices dès 2001 et dégage une marge de 9 %, plus que la marge initialement fixée dans le « plan 180 » (un million de véhicules en plus, 8 % de marge et zéro dette). Cette performance paraît d'autant plus surprenante que ce rapprochement - contrairement à BMW-Rover ou Daimler-Chrysler - n'avait pas été favorablement accueilli par la presse et les spécialistes.

Les travaux menés conjointement au sein de l'alliance ont progressé grâce à un ensemble de coopérations stratégiques réalisées dans différents domaines : technique, industriel, commercial, informatique, achats. Les fortes complémentarités commerciales et industrielles entre les deux sociétés permettent au groupe Renault-Nissan d'être présent sur la plupart des grands marchés internationaux. L'alliance a renforcé sa position de quatrième constructeur automobile mondial en termes d'unités vendues. En 2006, les ventes totales de Renault et de Nissan s'élèvent à 5,9 millions de véhicules, leur assurant une part de marché mondiale de 9 %.

[www.cairn.info](http://www.cairn.info)

## ANNEXE 7 : Carlos Ghosn

Ses études terminées Carlos Ghosn intègre Michelin pour se familiariser avec le monde de l'entreprise. C'est alors qu'il débute dans un atelier de fabrication où il a pu se rendre compte du ressenti des ouvriers envers leur dirigeants. L'originalité de cette expérience réside dans le constat suivant : des solutions peuvent être envisagées par tous les salariés à tous les niveaux de l'entreprise.

[...]Les solutions sont venues de l'intérieur de l'entreprise. Ghosn a commencé par recueillir de très nombreux avis sur le terrain avant de se faire sa propre opinion, se rendant sur tous les sites de Nissan dans le monde. Il s'est ensuite appuyé sur des groupes de travail internes. Chargées d'une mission précise réduire les coûts fixes par exemple, ces équipes transverses ont dû trouver les moyens d'améliorer spectaculairement les performances. Elles bénéficiaient pour cela d'une très large autonomie, mais pas du pouvoir de décision, qui appartenait au comité exécutif auquel elles rendaient compte directement. Tous les participants décrivent l'expérience comme mémorable. Soumis une forte pression, et à un choc culturel important pour les japonais qui n'avaient pas été

habitué à s'exprimer de la sorte, ils sont parvenus en trois mois à imaginer les solutions radicales à l'origine du succès du redressement. [...]

La conviction profonde de Ghosn s'oppose à ce que l'on entend par multiculturalisme. On soutient souvent que pour travailler avec des individus d'une culture différente de la sienne, il faut connaître ses différences et adapter son comportement en conséquence. Ghosn affirme au contraire que le respect de la culture de l'autre ne peut empêcher de prendre les mesures qui s'avèrent nécessaires. Il souligne que son profil multiculturel l'a aidé à défendre ce point de vue, car on ne pouvait lui reprocher d'être influencé par son appartenance culturelle.

Carlos Ghosn a réussi l'impensable : motiver ses équipes en les intégrant totalement au processus de changement.

Le terme d'engagement est le terme le plus usité chez Nissan, il constitue l'essence même de chacun des salariés. C'est à cet égard que ce terme a fait l'objet d'une définition dans le dictionnaire d'entreprise : « un engagement est un objectif à atteindre. Cet objectif à atteindre doit être soutenu par des données chiffrées. Une fois que l'on s'est engagé à le tenir, seuls les événements exceptionnels peuvent empêcher sa réalisation. Si l'objectif n'est pas atteint, il faut être prêt à en assumer les conséquences. »

L'engagement devient la clé de voûte de l'entreprise : engagement envers l'entreprise, engagement de faire mieux, engagement envers Carlos Ghosn.

[www.ecole.org](http://www.ecole.org)

**Épreuve :** Management **Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016**

**Filière** SG

**Durée de l'épreuve :** 1 heures 30 – **Coefficient :** 4

**DJIMAT**

**construire son avenir**

*À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 3, vous analyserez la situation de management en répondant aux questions suivantes :*

1. Repérer les éléments constitutifs de l'organisation DJIMAT : type, statut juridique, métier, ressources.
2. Réalisez un diagnostic interne de l'organisation DJIMAT.
3. Identifiez le problème de management qui se pose à cette organisation.
4. Montrez que le partenariat avec MATECO permet à DJIMAT de prendre en compte sa responsabilité sociétale et les intérêts des différents acteurs concernés.

**Annexes :**

Annexe 1 : Présentation de DJIMAT

Annexe 2 : L'image de DJIMAT s'envole en fumée

Annexe 3 : MATECO sensibilise au tri et au recyclage des matériaux

Annexe 1 : Présentation de DJIMAT

## ANNEXE 1 : Présentation de DJIMAT

DJIMAT est une société par actions simplifiée, spécialisée dans la fabrication de briques et est implantée dans le district d'Ali Sabieh. DJIMAT a été créée dans ce district car les perspectives de développement reposant sur les activités liées au chemin de fer, à l'exploitation des matériaux de construction (ciment, briques) et le stockage des marchandises en transit vers l'Éthiopie, y sont importantes.

Le capital de départ a été fixé à 5 millions de FDJ.

DJIMAT emploie 75 personnes dont 59 sont des personnels directement liés à la production et affectés dans les trois ateliers que comprend le seul site situé juste à côté de la route principale, à la sortie d'Ali Sabieh. Cet emplacement lui permet de profiter de ressources en eau et en énergie dont l'organisation a fortement besoin.

Grâce aux emplois créés sur place et aux revenus distribués, DJIMAT jouit d'une image positive au sein de la population locale.

Les perspectives de développement sont bonnes mais les dirigeants de DJIMAT s'inquiètent du fait que, de par son positionnement dans l'extrême sud du pays, l'entreprise a du mal à attirer de nouveaux salariés qualifiés et notamment des agents de maîtrise ; les principaux centres de formation se trouvant à Djibouti-Ville.

Le personnel des ateliers est souvent livré à lui-même et les consignes en matière de gestion des déchets ne sont pas suffisamment claires et rigoureuses.

DJIMAT s'occupe elle-même du transport de ses produits sur les différents chantiers de ses clients grâce à un parc de 4 véhicules poids lourd. Ce service proposé aux clients est difficile à gérer car les infrastructures routières sont insuffisantes.

Source : les auteurs

## ANNEXE 2 : L'image de DJIMAT s'envole en fumée

Il y a trois mois DJIMAT a fait la une de la presse nationale. Plusieurs ouvriers de la fabrique ont été victimes d'un grave accident du travail. Un inspecteur du travail a été envoyé sur place pour en connaître les raisons.

Il semblerait que la cause essentielle soit un manque d'organisation en termes de gestion des déchets issus du processus de fabrication. De nombreux déchets de bois et surtout de matière plastique laissés à l'abandon dans un hangar se sont enflammés et ont gravement intoxiqués cinq ouvriers occupés à réparer, sur le site de production, un véhicule tombé en panne. En outre, le nuage de fumée a menacé la ville voisine de l'entreprise.

L'enquête de l'inspecteur du travail a permis de relever d'autres manquements aux règles de sécurité et de respect de l'environnement. Les salariés en ont profité pour souligner les défaillances sur plusieurs autres points.

Cet accident a provoqué un conflit social. Les délégués du personnel ont été envoyés auprès de la direction pour demander des explications. Ils demandent à ce que des mesures soient prises pour éviter un nouvel accident. Un préavis de grève a même été déposé.

La presse s'est emparée de l'affaire et l'image de l'entreprise auprès de l'opinion publique et du gouvernement a subi une dégradation importante. Ces derniers exigent que la direction de DJIMAT prenne des mesures fortes et rapides.

Source : les auteurs

### **ANNEXE 3 : MATECO sensibilise au tri au recyclage des matériaux**

Des dirigeants de l'entreprise DJIMAT, accompagnés de représentants du personnel et du préfet de la région d'Ali Sabieh, ont rendu visite à l'entreprise MATECO, spécialisée dans le tri et le recyclage de matériaux. Cette visite guidée des ateliers de la société MATECO, qui collecte, tri et reconditionne pour le recyclage les matériaux (plastique, verre, canettes en aluminium, bois) est le résultat d'une négociation qui va aboutir prochainement à un accord entre les deux organisations.

Créée en 2014, la société MATECO collecte et traite tous les types de plastique, le verre et l'aluminium, afin de les transformer et de leur donner une seconde vie. Dans un premier temps, les visiteurs se sont rendus près du site de stockage du verre, qui, une fois fondu ou broyé en calcin peut être respectivement réutilisé pour la fabrication d'autres bouteilles ou en remplacement du sable dans la construction par exemple.

MATECO installera dans les semaines à venir une dizaine de bennes fabriquées à partir de matériaux recyclés afin de collecter davantage de matière première sur les sites de fabrication de DJIMAT. Ainsi, la gestion des déchets ne sera plus un problème pour cette dernière. En outre, DJIMAT pourra se fournir en sable recyclé, auprès de MATECO.

En outre, MATECO s'engage à former le personnel d'encadrement de DJIMAT aux méthodes de gestion des déchets et à participer à l'élaboration de procédures de sécurité.

Ce futur accord constitue une illustration des vertus de l'économie circulaire destinée à limiter le gaspillage des ressources et son impact environnemental, en réduisant de façon importante les émissions de gaz à effet de serre.

Source : les auteurs

**Épreuve :** Management**Bac blanc 2016****Filière** SG**Durée de l'épreuve :** 3 heures**Coefficient :** 4

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

**NETDJL****les défis de la croissance**

*À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 6, vous analyserez la situation de management en répondant aux questions suivantes :*

1. Caractériser l'organisation NETDJI : type, taille, statut juridique, ressources, finalités.
2. Identifier le métier de base de l'organisation NETDJI.
3. Repérer des éléments du diagnostic externe de l'organisation NETDJI.
4. Montrer que DJIBOUTI TELECOM est une partie prenante de NETDJI. Présenter l'intérêt du partenariat pour les deux organisations.
5. Identifier le problème de management auquel NETDJI est confronté pour son développement.
6. Déterminer les différents moyens pouvant être mis en œuvre pour répondre à ce problème.

**Annexes :****Annexe 1 :** NETDJI, élevage et internet**Annexe 2 :** Dépasser les obstacles technologiques**Annexe 3 :** Une bourse virtuelle ... mais plus encore !**Annexe 4 :** Téléphonie mobile à Djibouti : regards rétrospectifs**Annexe 5 :** Une pénurie de développeurs ralentit le développement du marché des TIC**Annexe 6 :** Se former

## Annexe 1 : NETDJI, élevage et internet

NETDJI, installée à Djibouti-Ville depuis 2013, développe une application appelée NETPRICE qui permet de répondre aux besoins suivants : fournir aux éleveurs djiboutiens et aux acheteurs de produits issus de l'élevage (particuliers, restaurateurs, hôteliers, revendeurs) des informations sur les prix et la disponibilité des produits en temps réel sur l'étendue du territoire national.

M. Hassan, le fondateur de NETDJI se présente, ainsi que son organisation :

Après une licence MI (Mathématiques et Informatique) à l'université de Djibouti, j'ai continué par un master informatique, à l'université de Lille 1, en France. J'y ai fait mon stage de fin d'études chez WEBZINE, une entreprise spécialisée dans le commerce sur internet. Puis, je suis revenu à Djibouti pour créer mon entreprise avec deux associés. Nous avons choisi le statut de société à responsabilité limitée et j'en suis le gérant. Nous avons apporté un peu plus que le capital minimum requis, 1,5 millions FDJ, pour nous assurer la confiance de futurs investisseurs.

Notre organisation évolue dans le domaine des TICs et dans le secteur primaire. Nous voulons fournir aux éleveurs les technologies qui leur rendront la tâche plus aisée et aux acheteurs de produits les informations dont ils ont besoin.

NETPRICE est un service web et mobile permettant aux éleveurs et aux acheteurs de prendre la meilleure décision sur la vente ou l'achat de produits grâce aux informations sur le marché que nous mettons à leur disposition en temps réel.

Etant issu moi-même du milieu rural, j'ai voulu améliorer les conditions de vente et la visibilité des produits pour venir en aide à la communauté des éleveurs dont l'attente est très forte en ce domaine.

Ainsi après de nombreuses rencontres avec les éleveurs, nous avons finalisé le concept ; c'était en septembre 2013.

Pour démarrer notre activité, nous nous sommes installés dans un bureau de 100 m<sup>2</sup>, à proximité du marché Riyad. Nous disposons de 5 ordinateurs de dernière génération qui nous ont permis de développer notre application et d'une plateforme téléphonique. L'équipe de collaborateurs est composée d'un informaticien pour assurer la maintenance de notre produit, de deux commerciaux qui sont chargés de vendre les abonnements aux personnes intéressées et de trois conseillers de clientèle travaillant sur la plateforme téléphonique. Nous avons ainsi développé un chiffre d'affaires de 3,8 millions FDJ pour l'année 2015.

## Annexe 2 : Dépasser les obstacles technologiques

Pour faire face au problème du déploiement d'Internet sur le territoire, un partenariat avec l'opérateur de téléphonie DJIBOUTI TELECOM a permis à NETPRICE d'intégrer une nouvelle fonctionnalité à son offre, ouvrant la porte à des milliers de clients qui disposent d'un téléphone, mais pas d'une connexion Internet.

Ainsi, en tapant le #555# sur leur téléphone portable, les utilisateurs du service NETPRICE via le réseau de DJIBOUTI TELECOM, peuvent obtenir les coûts de certaines denrées alimentaires sur différents marchés de la capitale djiboutienne. Outre cette fonctionnalité, l'équipe de NETDJI a également intégré de nouveaux services à sa plateforme: « Nous avons intégré le service prix qui permet à n'importe qui de s'informer des coûts de différentes denrées alimentaires, le service de contact des vendeurs, le service de mise en vente de produit qui permet à un éleveur de mettre ses produits en vente sur notre site Internet depuis son mobile et le service alerte qui permet à un éleveur de souscrire pour recevoir des alertes dès le moment qu'un acheteur s'intéresse à une denrée dont il dispose ».

S'exprimant sur les objectifs de l'entreprise pour l'année 2017, M. Hassan annonce que: « Nous couvrons actuellement 50 % du territoire et 10 marchés dans la capitale. Nous souhaiterions en 2017 couvrir la totalité des districts du pays et augmenter notre réseau d'agents sur le terrain qui font le travail de collecte, de remontée d'informations et de promotion de la plateforme auprès des éleveurs ».

### Annexe 3 : Une bourse virtuelle ... mais plus encore

NETPRICE fonctionne comme une bourse agricole virtuelle connectant les éleveurs aux clients et consommateurs potentiels afin de leur permettre de mieux vendre leurs productions.

Le principe est simple. Lorsqu'un produit spécifique est affiché en ligne, les acheteurs potentiels sont prévenus par alertes SMS. Ils peuvent alors passer un ordre d'achat via leur téléphone portable.

Il existe deux façons de faire. L'offre peut être mise en ligne par l'éleveur directement. S'il n'en a pas la possibilité, il peut aussi se faire assister par des personnes physiques via un centre d'appel pour réaliser les achats et/ou ventes de produits. Ce service permet de prendre en compte les clients qui ne sont pas instruits.

Diffuser les bonnes pratiques

NETDJI souhaite aussi développer une communauté constituée de tous les acteurs du secteur agricole à Djibouti, l'idée étant de diffuser les bonnes pratiques.

NETPRICE repose essentiellement sur une technologie qui permet aux éleveurs et aux acheteurs d'échanger via SMS et sans Internet. Il leur suffit pour cela d'avoir un forfait mobile ponctuel ou par mois. Un partage de revenus se fait ensuite entre NETDJI et l'opérateur de téléphonie mobile. Un site internet est également disponible.

Cependant, plusieurs défis restent encore à relever. Ainsi, la majorité des exploitants agricoles n'est pas familiarisée avec l'utilisation des nouvelles technologies.

Ce qui n'empêche pas le dirigeant de NETDJI d'avoir des ambitions puisqu'il voudrait étendre son système au domaine de la pêche.

### Annexe 4 : Téléphonie mobile à Djibouti : regards rétrospectifs

Dix ans après l'installation de son premier réseau GSM, DJIBOUTI TELECOM a mis en service un nouveau réseau de téléphonie mobile d'une capacité de 200 000 abonnés extensible à 1,8 millions d'abonnés. [...]

Après un tel renforcement de capacités opérationnelles, DJIBOUTI TELECOM passe à la vitesse supérieure et entreprend des mesures considérées comme sociales. [...]

L'opérateur national fait encore tomber le mur tarifaire au mois de juin 2010 avec une nouvelle baisse des prix de la carte SIM à 2 000 FD pour les nouveaux clients. [...]

Cette mesure a provoqué la ruée des gens vers les points de vente de cartes SIM de DJIBOUTI TELECOM sur l'ensemble du pays.

www.lanationdj.com 9 mai 2013

## Annexe 5 : Une pénurie de développeurs ralentit le développement du marché

Les chefs d'entreprises de l'économie du numérique se plaignent des difficultés qu'ils rencontrent à trouver des développeurs<sup>1</sup> de qualité ou à les retenir dans leur équipe quand des « grands noms » tentent de les débaucher.

Malgré des conditions de travail privilégiées et des propositions de salaires de plus en plus alléchantes, une attente longue de plusieurs mois est souvent inévitable pour les entreprises, avant de trouver les ressources adaptées à leurs besoins.

« Il nous est impossible de répondre à la demande parce que même si nous avons l'expérience nécessaire, nous n'avons pas une équipe assez solide pour assurer la mission. » peut-on entendre du côté des chefs d'entreprise.

Où sont passés les développeurs ?

Plusieurs suspects sont appelés à la barre lorsqu'il s'agit d'identifier les premiers responsables de cette pénurie :

Les centres de formations et les universités qui ne forment pas les profils dont les marchés ont besoin,

La majorité des étudiants qui se satisfait du médiocre durant sa formation dans un domaine où l'excellence est de mise,

- Les développeurs africains formés hors du continent qui choisissent de faire carrière à l'étranger,
- Ou encore les grands groupes internationaux qui, en s'installant en Afrique, débauchent les talents durement formés par les acteurs locaux.

<sup>1</sup> Développeur : informaticien chargé d'écrire et de développer des applications informatiques

## Annexe 6 : Se former

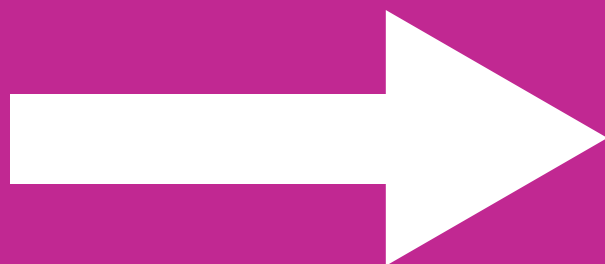
Créé officiellement depuis 1988, le Centre de formation est au service de la formation Professionnelle depuis 27 ans. A ce titre, il est doté d'une longue expérience dans la formation des particuliers et des salariés d'entreprise. Pionnier dans le lancement de la première Formation Supérieure à Djibouti (BTS en Commerce International en 1990, Comptabilités en collaboration avec l'Institut National des Techniques Economiques et Comptables « INTEC » en 1995). Il l'est également dans la mise en place des programmes en Langues, Informatique et Internet dans les années 90. Des milliers de stagiaires ont été formés depuis par des formateurs expérimentés et dont le professionnalisme garantit la qualité et le succès de ses formations.

Le Centre de Formation a pour priorité de répondre aux besoins des entreprises et des particuliers en matière de formation professionnelle :

- En faisant régulièrement des enquêtes pour cibler leurs besoins,
- En recrutant des formateurs expérimentés et professionnels dans leurs domaines,
- En mettant en place des programmes de formations novateurs.

[www.ccd.dj](http://www.ccd.dj) (Chambre de commerce et d'industrie de Djibouti)

# Anglais



Épreuve : Anglais

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 4

Contenus	Compréhension écrite	Compétence linguistique	Expression écrite	Total
Séries SG	12	8	10	30

### China's one-child policy led to my adoption

5 'So what time does your flight get into Sea-Tac?' To me, it seemed a fairly basic question. But it confused my brother, Wu Chao, who was texting me from China. At 19, he had never been on an international flight before. He had not thought to ask about an arrival time, an airline or a flight number. All he knew was when his plane was supposed to leave Shanghai. I was going to have to figure this one out on my own.

10 Eventually, I got him to send me his ticket confirmation. It was written in Mandarin and exceeded my basic understanding of the language, so I plugged it into Google Translate, putting periods in odd places, as you have to, to trick it into recognizing Chinese words. Aha! I was able to decipher "Delta." I e-mailed customer service, attached the confirmation notice and swore that I wasn't trying to get any identifying information — I just didn't want my brother to come through customs and find himself alone. Finally, I had my answer: He was supposed to arrive at the Seattle airport on Dec. 21 at 7:42 a.m.

15 Sometimes it is odd to think that between us, Wu Chao is supposedly the privileged child — the boy preferred by Chinese society, the son my family held out for while I was hidden and ultimately put up for adoption.

I am among the more than 100,000 children adopted from China by Western families since the early 1990s. Most of us are girls, byproducts of China's one-child policy, which compounded the cultural gender bias. Few of us know about the families we left behind — or, in many cases, who left us.

20 When I was 9, I got a letter from my birth parents. Since then, I have made two trips to China to get to know them and to answer questions that gnaw at so many adoptees: What happened? Why didn't they want me? Or if they did want me, why am I here? And what would my life have been like if I stayed?

25 The story I got from them is the one I imagine every adoptee longs to hear: My parents never wanted to give me away. In fact, they desperately wanted to keep me. Yet I have learned not to be nostalgic about what might have been. The one-child policy brought my family, and many Chinese families, immense pain. But by forcing my parents to give me up, it also opened incredible opportunities for me — opportunities so irresistible that my brother, the child my parents kept, moved here from China last year for the education and other advantages that time in America can provide.

30

For many adoptees, especially in the case of international adoptions, the search for birth parents is frustrating and futile. It is amazing I was able to find mine.

- 35 I was 12 when I met them for the first time — or, at least, the first time that I remember. At the airport, my birth mother clung to me, sobbing, like she would never let go of me again. I was both excited and nervous to see them, but the reunion was somewhat overwhelming. Not knowing Chinese, I didn't understand a lot of what was going on around me.

By Ricki Mudd

**1) COMPREHENSION :** (12 points)

**I. ARE THE FOLLOWING STATEMENTS TRUE OR FALSE? JUSTIFY YOUR ANSWERS BY QUOTING FROM THE TEXT. (1 POINT PER QUESTION)**

1. The boy is the favorite child in the family
2. The narrator and her brother grew up in the same country.
3. In China, boys and girls are equal.
4. The parents of the narrator were obliged to give her away.
5. She could not find her birth parents.

**II. ANSWER THE FOLLOWING QUESTIONS. (1 POINT PER QUESTION)**

6. Is the text argumentative, descriptive or narrative? Explain
7. Pick up from the text the name and age of the narrator's brother.
8. Why had the narrator travelled twice to China before?
9. What do the numbers below refer to in the text?
  - 9
  - 100, 000
  - 12
10. Choose one adjective from the words below that best describe the narrator's feeling/ behavior. Explain in your own words why you have chosen that one over others.

thrilled    sad    protective    angry    careless    responsible
---

**III. FIND SYNONYMS OR SIMILAR MEANINGS FOR THE FOLLOWING WORDS IN THE INDICATED PARAGRAPHS (0.5 POINT PER WORD)**

11. Get connected to : (paragraph 2)
12. Strange, unusual : ( paragraph 2)
13. Advantages of a small group of people : ( paragraph 3)
14. Feeling of longing for the past: (paragraph 6)+

**IV. SEULS LES CANDIDATS DE LA SÉRIE L TRAITERONT LES QUESTIONS SUIVANTES.** 1 point/question

15. Read the following quotation "By forcing my parents to give me up, it also opened incredible opportunities for me." What does this quotation mean?
16. What are the consequences of China's one-child-policy?

**II) LINGUISTIC COMPETENCE :** (8 points)

**Some words or grammar parts are missing from the text below. Write the number and the right answer in your answer sheet. There is an example at the beginning (0).**

Four years (0)\_\_\_\_\_ when (1)\_\_\_\_\_ 24 years old, I (2)\_\_\_\_\_ seemed a child with his natural parents before my mother handed me a case file on myself. I hadn't known that I was adopted as an infant and that my birth mother had died in a car accident several years after I was born. But this case file was new to me.

(3)\_\_\_\_\_ up, I had internalized my parents' matter-of-fact approach to the subject, and by the time I was in elementary school,(4)\_\_\_\_\_ adopted hardly seemed worth mentioning. Even so, when a classmate and I (5)\_\_\_\_\_ a book called "Why (6)\_\_\_\_\_ I Adopted?" one day during reading time, I (7)\_\_\_\_\_him happily, "I'm adopted!" "No you're not," he replied. "You're lying." "I really am," I said, bursting into tears.

I told the teacher's aide, and within minutes I (8) I \_\_\_\_\_ over it.

*Example :*

- |                   |                |                 |
|-------------------|----------------|-----------------|
| 1. a. before      | b. after       | c. ago          |
| 2. a. am          | b. was         | c. had          |
| 3. a. may have    | b. could       | c. may be       |
| 4. a. grow up     | b. grew up     | c. growing up   |
| 5. a. being       | b. to be       | c. be           |
| 6. a. come across | b. came across | c. came to      |
| 7. a. were        | b. will        | c. was          |
| 8. a. said to     | b. say to      | c. saying to    |
| 9. a. am already  | b. was already | c. will already |

### III) WRITING : (10 points)

Seuls les candidats de la série L traiteront les deux sujets. Les candidats des séries ES, S et SG, traiteront l'un des 2. sujets. Le nombre de mots exigés est de 150 à 200 (ES, S, SG). Pour la série L, le nombre de mots exigés pour chaque sujet est de 150 à 200.

1. Imagine that you are the narrator's brother. Write a letter to your parents about your life with your sister in America. (Education, friends, culture, weather etc...)
2. Write a dialogue between a journalist and the narrator. The journalist asks her questions about her feelings as an adopted child.

Épreuve : Anglais  
Filière SG

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Durée de l'épreuve : 1 heures 30 – Coefficient : 4 – Session 2016

Contenus	Compréhension écrite	Expression écrite	Total
Séries SG	12	10	30

## Cities Now Home to More than Half of All People

Over half the world's people now live in cities. The latest "Global Report on Human Settlements" says the historic change took place last year. The report came out this week from U.N. Habitat, a United Nations agency. A century ago, less than five percent of all people lived in cities. By the middle of this century it could be seventy percent, or almost six and a half billion people.

5 Already three-fourths of people in developed countries live in cities. Now most urban population growth is in the developing world.

Urbanization can lead to social and economic progress, but also pressure on cities to provide housing and services. The new report says almost two hundred thousand people move into cities and towns each day. It says worsening inequalities, driven by social divisions and differences in wealth, could lead to violence unless cities plan better.

10 Another issue is urban sprawl. This is where cities expand into rural areas, sometimes at a much faster rate than urban population growth. Sprawl is common in the United States. Americans move a lot. In a recent study, Art Hall at the University of Kansas found that people are moving away from the major cities to smaller cities. He sees a trend toward "de-urbanization" across America. But urban economies still provide possibilities that rural areas do not.

15 Sabina Deitrick at the University of Pittsburgh, in Pennsylvania, is an expert on cities. She notes that urbanization brings social change that can empower women.

20 SABINA DEITRICK: "Women entering the labor force is one big change and that always goes up with urbanization and certainly will proceed in many, many countries where urbanization is increasing rapidly."

Sabina Deitrick has closely studied Pittsburgh from the loss of its main industry, steel, to its rebirth as a smaller city with different industries. She says the reuse of existing land and spaces and the reinvention of urban life is important if cities are to succeed.

25 Professor Deitrick notes that a city's ability to educate and train its people is important to jobs and new industries. Even new industries based on old ideas.

- 30 Around the world, people leave rural farm jobs to go to the city. Yet now there is growing demand for farm products grown close to the cities where they are used. Urban farming is taking hold in some of the world's biggest cities. Sabina Deitrick says studies show that urban farming is one area where woman can earn more than men do.

VOA Special English Economics

**I) COMPREHENSION :** (12 points)**I. MULTIPLE CHOICE QUESTIONS. CIRCLE THE RIGHT ANSWER (1 POINT/ QUESTION)**

1. The text is...
  - a. a novel
  - b. an article
  - c. a folktale
2. It is about...
  - a. housing
  - b. urbanization
  - c. economic progress
3. Nowadays, the demand for farm products grown near cities is...
  - a. increasing
  - b. decreasing
  - c. steady

**II. ARE THE FOLLOWING SENTENCES TRUE OR FALSE? JUSTIFY YOUR ANSWERS BY QUOTING FROM THE TEXT.(1 POINT/QUESTION)**

1. A hundred of years ago, less than 5 percent of all people lived in cities.
2. Inequalities in towns are worse and worse due to social divisions and differences in wealth.
3. Urban economies create fewer possibilities than rural areas.
4. There still is only one main industry in Pittsburgh.
5. Urbanization has created more jobs for women.

**III. ANSWER THE FOLLOWING QUESTIONS (4 POINTS)**

1. What does 'urban sprawl' mean? ( 1point)
2. In which area can women get more money than men? (1 point)
3. What does the writer mean in the following sentence? Explain in your own words.

'Urbanization can lead to social and economic progress, but also pressure on cities to provide housing and services.' (2 points)

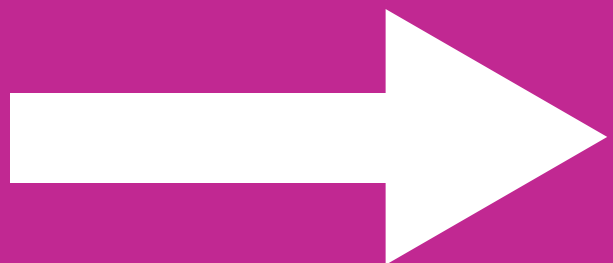
**II) WRITING :** (8 points)

*Traitez l'un des deux sujets suivants :*

**Topic 1:** Would you prefer to live in an urban or rural area? Explain your choice in 100 words.

**Topic 2 :** Describe the area where you live. Include the people, buildings/houses, services provided (hospitals, schools, roads). (100 words)

# Maths



Épreuve : Mathématiques

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 3

L'utilisation d'une calculatrice est autorisée.

Le candidat est invité à faire figurer sur la copie toute trace de recherche même incomplète ou non fructueuse, qu'il aura développée.

Il est rappelé que la qualité de la rédaction, la clarté et la précision des raisonnements seront prises en compte dans l'appréciation des copies.

**Exercice 1** (5 points)

Le 1<sup>er</sup> janvier 2016, une personne place dans une banque, une somme de 200 000 DJF à intérêt composés au taux annuel de 7,25 %.

Soit  $C_n$  le capital obtenu au bout de l'année 2016+n, où n est un entier naturel.

- Calculer les valeurs exactes de  $C_1$  et  $C_2$ .
- a.** Exprimer  $C_{n+1}$  en fonction de  $C_n$ .  
**b.** En déduire que, pour tout nombre entier naturel n, on a la relation :  $C_n = 200\,000 \times 1,0725^n$ .
- On donne l'algorithme suivant :

**Variables**

n est un entier  
S et C sont des réels

**Entrée**

Saisir un nombre S supérieur à 200 000

**Traitement**

Affecter à n la valeur 0  
Affecter à C la valeur 200 000  
Tant que C < S  
  n prend la valeur n + 1  
  C prend la valeur C × 1,0725  
Fin tant que  
Affecter à n la valeur 2016 + n

**Sortie**

Afficher n

- a.** Quel sera le résultat affiché par cet algorithme lorsqu'on saisit  $S = 250\,000$  ?

Que fait cet algorithme ? Interpréter le résultat de la question **3.a.** précédente.

**Exercice 2** (6 points)

Une entreprise produit et commercialise entre 0 et 35 matelas par jour. On admet que toute la production est vendue.

Le bénéfice (exprimé en dizaine de francs djibouti) réalisé pour une production de  $x$  matelas par jour, est modélisé à l'aide de la fonction  $B$  définie par  $B(x) = -40x^2 + 1520x + 1500$ .

**Partie A :**

1. Quel est le bénéfice réalisé pour une production journalière de 10 matelas ?
2. Combien de matelas l'entreprise doit-elle vendre en une journée si elle veut réaliser un bénéfice d'au moins 100 000 DJF.
3. Un grand hôtel de place veut acheter des matelas pour équiper ses nouvelles chambres. Il propose aux choix deux types de contrats à cette entreprise.

Contrat A : acheter 350 matelas à produire en 14 jours.

Contrat B : acheter 96 matelas à produire en 6 jours.

Quel contrat l'entreprise a-t-elle intérêt à choisir pour obtenir un bénéfice journalier maximal? Justifier votre réponse.

**Partie B :**

1. Déterminer pour tout réel  $x$  de l'intervalle  $[0 ; 35]$ , l'expression de  $B'(x)$ , où  $B'$  désigne la fonction dérivée de la fonction  $B$ .
2. Après avoir étudié le signe de  $B'$ , dresser le tableau de variation de la fonction  $B$ .
3. En déduire combien de matelas l'entreprise doit produire et vendre chaque jour pour avoir un bénéfice maximal. Donner ce bénéfice.

**Exercice 3** (5 points)

Ce tableau donne, le nombre d'immatriculations de la série D, délivrées à Djibouti sur la période allant de 2 001 à 2 010.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1												
2	Années	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
3	Rang de l'année ( $x_i$ )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4	Nombre de véhicules immatriculés D ( $y_i$ )	782	896	1249	1432	1302	1531	1822	1741	2538	2154	

Source: Direction de Mines et de la Sécurité Routière (Annuaire statistique 2012 DISED)

1. **a.** Sur le graphique de la **feuille Annexe à rendre avec la copie**, représenter le nuage de points de coordonnées  $(x_i; y_i)$ .
  - b.** Quelle formule saisie dans la cellule L3 puis recopiée vers L4 donne l'abscisse du point moyen en L3 et son ordonnée en L4 ?
  - c.** Déterminer les coordonnées du point moyen G. Placer-le dans le repère de l'annexe.
  - d.** Un ajustement affine est-il envisageable ? Expliquer pourquoi ?
2. À l'aide de la calculatrice donner l'équation de la droite d'ajustement  $(d)$  de  $y$  en  $x$  obtenue par la méthode des moindres carrés. (On donnera les coefficients  $a$  et  $b$ , arrondi à l'entier).
3. Tracer la droite  $(d)$  dans le même repère que le nuage de points.
4. En supposant que cet ajustement reste valable pour les six années à venir, estimer le nombre de véhicules immatriculés D en 2013.

#### Exercice 4 (4 points)

*Cet exercice est un questionnaire à choix multiples. Pour chaque question, une seule des réponses proposées est correcte. Indiquer sur la copie la lettre correspondant à la question et recopier la réponse choisie. Une réponse exacte rapporte 1 point. Une réponse fausse ou l'absence de réponse ne rapporte ni n'enlève de point. Aucune justification n'est demandée.*

1. Une urne contient quatre boules blanches et six boules rouges indiscernable au toucher. On tire au hasard successivement deux boules dans l'urne avec remise. La probabilité que les deux boules soient de la même couleur est :
 

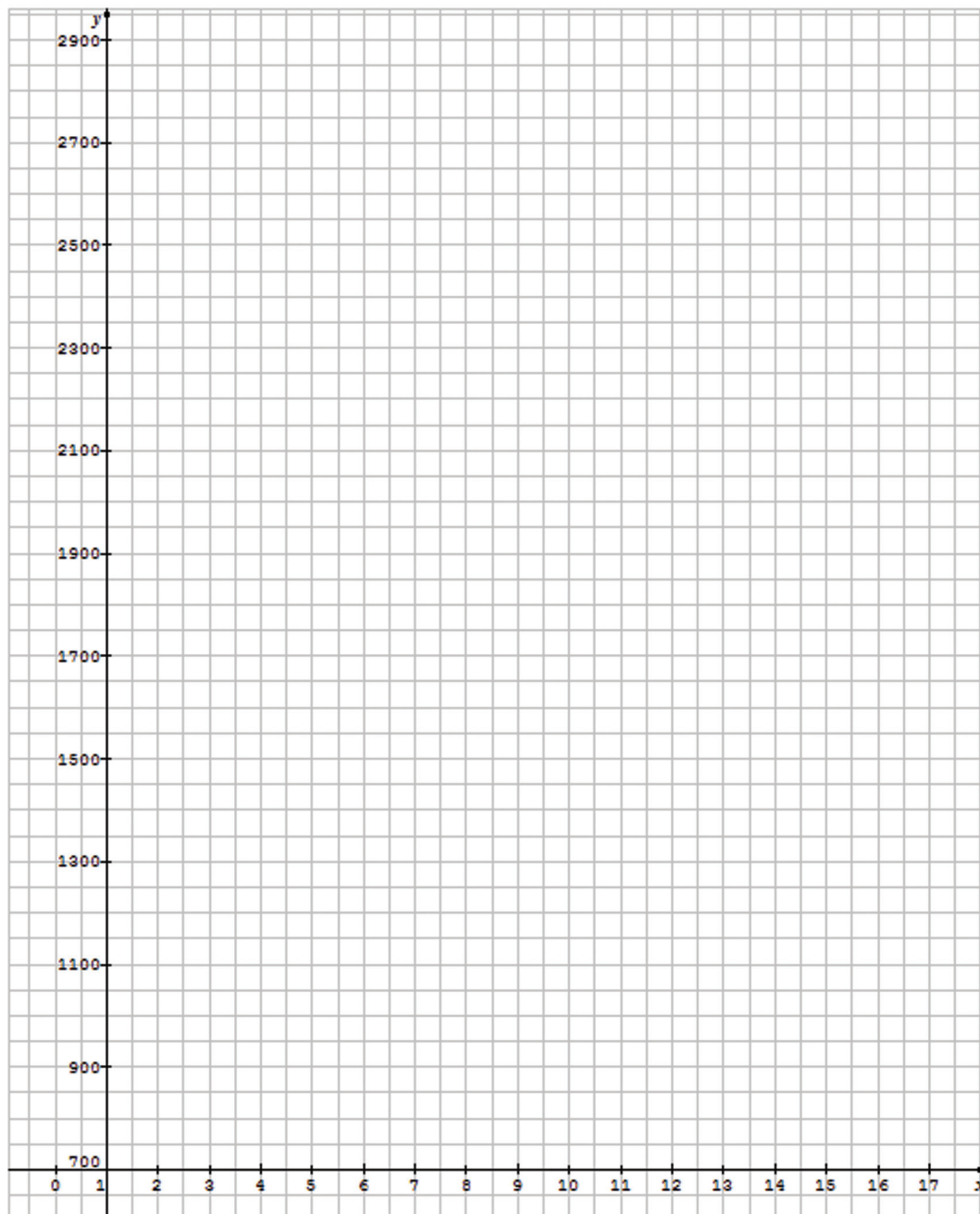
<b>a.</b> $\frac{13}{25}$	<b>b.</b> $\frac{4}{25}$	<b>c.</b> $\frac{13}{50}$
---------------------------	--------------------------	---------------------------
2. La police procède, à un contrôle technique du service RAD, de 100 minibus constituant un échantillon représentatif des minibus circulant dans la ville. Suite au contrôle technique, 35 de ces minibus sont déclarés inapte à la circulation. À partir de ce résultat, on souhaite estimer la proportion de minibus en mauvais état circulant dans la ville. Un intervalle de confiance, pour la proportion de minibus inapte à la circulation dans la ville, au niveau de confiance de 95% est :
 

<b>a.</b> $[0,34 ; 0,36]$	<b>b.</b> $[0,25; 0,45]$	<b>c.</b> $[0,35 ; 0,95]$
---------------------------	--------------------------	---------------------------
3. Un tailleur de place a modélisé la taille d'un pantalon, en centimètres, par une variable aléatoire  $X$  qui suit une loi normale de moyenne 80 et d'écart type 0,5. La probabilité que  $p(70 \leq X \leq 80)$  est :
 

<b>a.</b> 0,5	<b>b.</b> 0,95	<b>c.</b> 0,8
---------------	----------------	---------------
4. On considère la fonction  $f(x) = \frac{5}{x}$ , définie et décroissante sur l'intervalle  $]0 ; +\infty[$ . On a  $f(x) > 100$ , pour  $x$  appartenant à l'intervalle :
 

<b>a.</b> $]0 ; 0,5[$	<b>b.</b> $]0,5 ; +\infty[$	<b>c.</b> $]0 ; 0,05[$
-----------------------	-----------------------------	------------------------

## ANNEXE



Épreuve : Mathématiques

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 1 heures 30 – Coefficient : 3

L'utilisation d'une calculatrice n'est pas autorisée.

Le candidat est invité à faire figurer sur la copie toute trace de recherche même incomplète ou non fructueuse, qu'il aura développée.

Il est rappelé que la qualité de la rédaction, la clarté et la précision des raisonnements seront prises en compte dans l'appréciation des copies.

**Items 1 et 2 :** QCM sans justification ( 2 points)

Le tableau ci-dessous, extrait d'une feuille de calcul automatisé, permet d'observer, la valeur d'un capital déposé dans une banque à un intérêt composé.

	A	B	C	D	E	F
1		Capital déposé	1 700 000 DJF		Taux annuel à intérêts composés	0,11
2						
3						
4		Date	Intérêts		Montant du capital	
5		1-janv.-16			1 700 000 DJF	
6		1-janv.-17	187 000 DJF		1 887 000 DJF	
7		1-janv.-18	207 570 DJF		2 094 570 DJF	
8		1-janv.-19	230 403 DJF		2 324 973 DJF	
9		1-janv.-20	255 747 DJF		2 580 720 DJF	
10		1-janv.-21	283 879 DJF		2 864 599 DJF	
11						

1. Une formule a été entrée dans la cellule C6, puis recopiée vers le bas jusqu'à la cellule C10. Parmi les quatre propositions suivantes, réécrire sur la copie la formule qui convient :

- a. =E5\*\$F\$1                      b. =E5\*F1                      c. =C1\*\$F\$1                      d. =C1\*F1

2. Une formule a été entrée dans la cellule E6, puis recopiée vers le bas jusqu'à la cellule E10. Parmi les quatre propositions suivantes, réécrire sur la copie la formule qui convient :

- a. =C1\*(1+\$F\$1)                      b. =E5 + C6                      c. =E5\*\$F\$1                      d. =E7 – F1

**Items 3 et 4 :** ( 2 points)

On considère la suite  $(u_n)$  définie pour tout entier naturel  $n$  par :

$$u_{n+1} = 3u_n - 5 \text{ et } u_0 = 3.$$

L'algorithme ci-contre donne pour une valeur de  $n$  saisie, le  $n$ -ième terme de la suite  $(u_n)$ .

1. Déterminer la valeur affichée par l'algorithme, lorsque qu'on saisit  $n = 2$ .

2. On considère la suite  $(v_n)$  définie pour tout entier naturel  $n$  non nul par :

$v_{n+1} = 5v_n + 7$  et  $v_1 = 5$  Modifier l'algorithme ci-dessus pour obtenir un algorithme donnant le  $n$ -ième terme de la suite  $(v_n)$ .

**Variables**  
 $n, u, k$  sont des entiers

**Entrée**  
 Saisir  $n$   
 $3 \rightarrow u$

**Traitement**  
 Pour  $k$  allant de 1 à  $n$   
      $3u - 5 \rightarrow u$

**Fin pour**

**Sortie**  
 Afficher  $u$

**Items 5, 6 et 7 :** ( 3 points) Vrai ou Faux

Répondre à chacune des propositions suivantes par vrai ou faux.

1. Un taux d'évolution moyen de +20% sur 5 ans correspond à taux d'évolution global de 100 %.
2. Le prix d'un article augmente de 100 %. Cela signifie le prix de l'article a doublé.
3. L'indice de base 100 du prix du gasoil passe de 120 à 130. Cela signifie que le prix du gasoil a augmenté de 10 %.

**Items 8 et 9 :** ( 2 points)

Soit  $f$  la fonction définie sur  $] -\infty ; 15]$  par  $f(x) = \frac{3x + 2}{x^2 - 5x + 1}$ .

1. Déterminer  $\lim_{x \rightarrow -\infty} f(x)$  et interpréter graphiquement le résultat.
2. Déterminer l'expression de la fonction dérivée  $f'(x)$ .

**Items 10, 11 et 12 :** ( 3 points)

Le service pâtisserie d'un hôtel cinq étoiles accueille chaque année des stagiaires issues des plusieurs centres de formation en cuisine. Le tableau suivant indique le nombre stagiaires accueillis par année à partir de l'année 2010.

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Rang $x_i$	1	2	3	4	5	6
Nombres de sélectionnés $y_i$	24	32	41	42	51	56

Le point  $G(3,5 ; 41)$  est le point moyen du nuage des points de coordonnées  $(x_i ; y_i)$ . On fait l'hypothèse que l'évolution du nombre de stagiaires est correctement modélisée par la droite d'ajustement  $(d)$  d'équation  $y = 6x + 20$ .

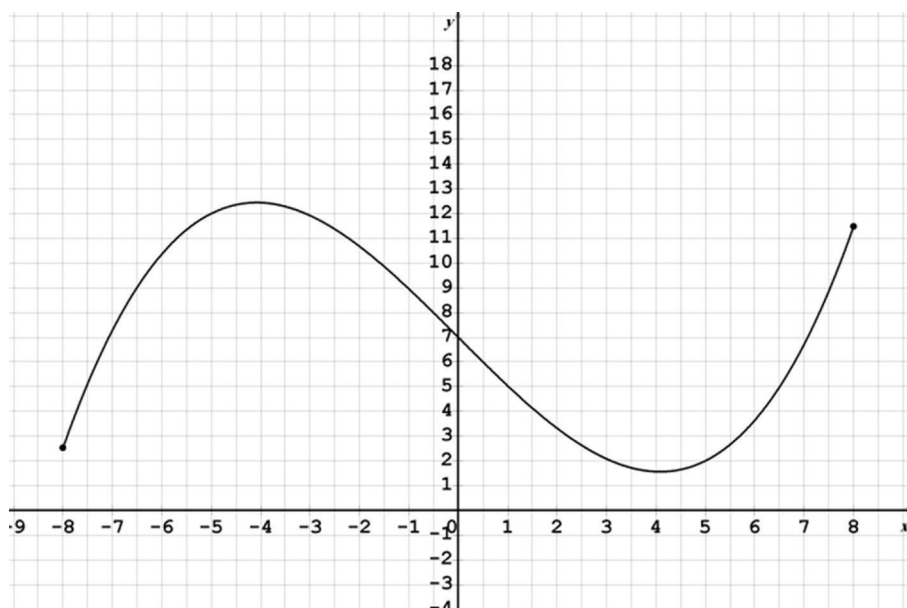
1. Prouver que le point G appartient à la droite (d).
2. Déterminer, selon ce modèle, une estimation du nombre de stagiaires en 2016.
3. On estime que le modèle reste valable jusqu'en 2025. Selon cet ajustement, à partir de quelle année le nombre de stagiaires dépassera le seuil de 100 ?

**Items 13 et 14 :** ( 2 points)

On considère la variable aléatoire  $X$  suivant la loi normale  $N(\mu ; \sigma^2)$  de moyenne  $\mu = 34$  et d'écart-type  $\sigma = 5$ . De plus, on a  $p(X \leq 41) \approx 0,92$ .

1. Déterminer  $p(34 \leq X \leq 41)$ .
2. Déterminer  $p(X \leq 27)$ .

**Items 15 et 16 :** ( 2 points)



Le graphique ci-dessus donne la représentation graphique d'une fonction  $f$  définie sur l'intervalle  $[-8 ; 8]$ . Répondre aux questions suivantes avec la précision permise par le graphique.

1. Résoudre l'équation  $f(x) = 5$  sur l'intervalle  $[-8 ; 8]$ .
2. Déterminer  $f'(4)$ .

**Exercice 4** (4 points)

Une urne contient sept boules indiscernables au toucher ; trois boules rouges et quatre boules blanches. Une expérience consiste à tirer successivement deux boules sans remise. On considère les événements suivants :

$OR_1$  : « La première boule tirée est rouge ».

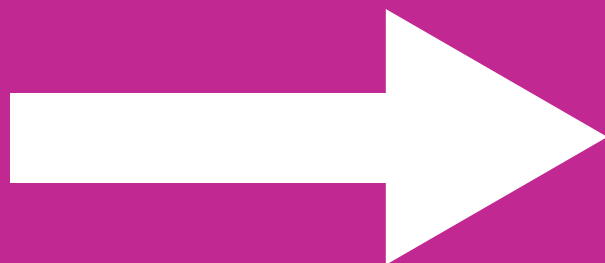
$OB_1$  : « La première boule tirée est blanche ».

$OR_2$  : « La deuxième boule tirée est rouge ».

$OB_2$  : « La deuxième boule tirée est blanche ».

1. Construire un arbre pondéré traduisant la situation.
2. Calculer  $p(R_1 \cap R_2)$ .
3. Calculer  $p(B_1 \cap R_2)$ .
4. En déduire  $p(R_2)$ .

# Français



Épreuve : Français

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 2 heures 30 – Coefficient : 3

L'usage des calculatrices et des dictionnaires est interdit.

Ce sujet ne nécessite pas de feuille de papier millimétré.

Le candidat s'assurera qu'il est en possession du sujet correspondant à sa série.

**Thématiques :** Pouvoir et engagement

**Document 1 :** Voltaire, *Mélanges*, pamphlets et œuvres polémiques, « Femmes, soyez soumises à vos maris », 1768.

*Madame de Grancey vient de lire la lettre de Saint Paul dans laquelle il écrit : « Femmes, soyez soumises à vos maris » ; elle fait part de son indignation à l'abbé de Châteauneuf.*

- L'abbé de Châteauneuf me contait un jour que M<sup>me</sup> la maréchale de Grancey était fort impérieuse (1) ; elle avait d'ailleurs de très grandes qualités. Sa plus grande fierté consistait à se respecter soi-même, à ne rien faire dont elle pût rougir en secret ; elle ne s'abaissa jamais à dire un mensonge : elle aimait mieux avouer une vérité dangereuse que d'user d'une dissimulation (2) utile. [...]
- 5 L'abbé de Châteauneuf la rencontra un jour toute rouge de colère.  
« Qu'avez-vous donc, madame ? lui dit-il.  
– J'ai ouvert par hasard, répondit-elle, un livre qui traînait dans mon cabinet ; c'est, je crois, quelque recueil de lettres ; j'y ai vu ces paroles : *Femmes, soyez soumises à vos maris* ; j'ai jeté le livre.
- 10 – Comment, madame ! Savez-vous bien que ce sont les Épîtres de saint Paul (3) ?  
– Il ne m'importe de qui elles sont ; l'auteur est très impoli. Jamais Monsieur le maréchal ne m'a écrit dans ce style ; je suis persuadée que votre saint Paul était un homme très difficile à vivre. Était-il marié ?
- 15 – Oui, madame.  
– Il fallait que sa femme fût une bien bonne créature : si j'avais été la femme d'un pareil homme, je lui aurais fait voir du pays (4). *Soyez soumises à vos maris* ! Encore s'il s'était contenté de dire : *Soyez douces, complaisantes, attentives, économes*, je dirais : Voilà un homme qui sait vivre ; et pourquoi soumises, s'il vous plaît ? Quand j'épousai M. de Grancey,
- 20 nous nous promîmes d'être fidèles : je n'ai pas trop gardé ma parole, ni lui la sienne ; mais ni lui ni moi ne promîmes d'obéir. Sommes-nous donc des esclaves ? N'est-ce pas assez qu'un homme, après m'avoir épousée, ait le droit de me donner une maladie de neuf mois, qui quelquefois est mortelle ? N'est-ce pas assez que je mette au jour avec

- de très grandes douleurs un enfant qui pourra me plaider (5) quand il sera majeur ? Ne suffit-il pas que je sois sujette tous les mois à des incommodités très désagréables pour une femme de qualité, et que, pour comble, la suppression d'une de ces douze maladies par an soit capable de me donner la mort sans qu'on vienne me dire encore : *Obéissez* ? Certainement la nature ne l'a pas dit ; elle nous a fait des organes différents de ceux des hommes ; mais en nous rendant nécessaires les uns aux autres, elle n'a pas prétendu que l'union formât un esclavage. Je me souviens bien que Molière a dit : *Du côté de la barbe est la toute-puissance* (6). Mais voilà une plaisante raison pour que j'aie un maître ! Quoi ! Parce qu'un homme a le menton couvert d'un vilain poil rude, qu'il est obligé de tondre de fort près, et que mon menton est né rasé, il faudra que je lui obéisse très humblement (7) ? Je sais bien qu'en général les hommes ont les muscles plus forts que les nôtres, et qu'ils peuvent donner un coup de poing mieux appliqué : j'ai peur que ce ne soit là l'origine de leur supériorité.
- Ils prétendent avoir aussi la tête mieux organisée, et, en conséquence, ils se vantent d'être plus capables de gouverner ; mais je leur montrerai des reines qui valent bien des rois. On me parlait ces jours passés d'une princesse allemande (8) qui se lève à cinq heures du matin pour travailler à rendre ses sujets heureux, qui dirige toutes les affaires, répond à toutes les lettres, encourage tous les arts, et qui répand autant de bienfaits qu'elle a de lumières (9). Son courage égale ses connaissances ; aussi n'a-t-elle pas été élevée dans un couvent par des imbéciles qui nous apprennent ce qu'il faut ignorer, et qui nous laissent ignorer ce qu'il faut apprendre. Pour moi, si j'avais un État à gouverner, je me sens capable d'oser suivre ce modèle. »

Voltaire, *Mélanges, pamphlets et œuvres polémiques*,  
« Femmes, soyez soumises à vos maris », 1768

- (1) impérieuse : qui commande avec hauteur, autoritaire.  
 (2) dissimulation : action de cacher habilement ses sentiments, ses intentions.  
 (3) Épîtres de Saint Paul : ensemble des lettres appelées épîtres écrites par Paul de Tarse aux différentes communautés chrétiennes du ier siècle ap. J.-C. qui les utilisaient dans leurs prières et reconnaissait leur caractère inspiré.  
 (4) voir du pays : expression qui signifie voyager, découvrir le monde.  
 (5) plaider : traduire en justice.  
 (6) *Du côté de la barbe est la toute-puissance* : pièce de Molière, *l'École des femmes*, acte III, scène 2.  
 (7) humblement : modestement.  
 (8) princesse allemande : allusion à la reine Catherine II, *impératrice de Russie* née en 1729.  
 (9) lumières : connaissances, tout ce qui éclaire et guide l'esprit.

**Document 2 :** Olympe de Gouges, *Déclaration des droits de la femme et de la citoyenne*, préambule, 1791.

HOMME, es-tu capable d'être juste ? C'est une femme qui t'en fait la question ; tu ne lui ôteras pas du moins ce droit. Dis-moi ? Qui t'a donné le souverain empire d'opprimer mon sexe ? Ta force ? Tes talents ? Observe le créateur dans sa sagesse ; parcours la nature dans toute sa grandeur, dont tu sembles vouloir te rapprocher, et donne-moi, si tu l'oses, l'exemple de cet empire tyrannique.

Remonte aux animaux, consulte les éléments, étudie les végétaux, jette enfin un coup d'œil sur toutes les modifications de la matière organisée ; et rends-toi à l'évidence quand je t'en offre les moyens ; cherche, fouille et distingue, si tu peux, les sexes dans l'administration de la nature. Partout tu les trouveras confondus, partout ils coopèrent avec un ensemble harmonieux à ce chef-d'œuvre immortel.

L'homme seul s'est fagoté (1) un principe de cette exception. Bizarre, aveugle, boursoufflé(2) de sciences et dégénéré, dans ce siècle de lumières et de sagacité (3), dans l'ignorance la plus crasse (4), il veut commander en despote sur un sexe qui a reçu toutes les facultés intellectuelles ; il prétend jouir de la Révolution, et réclamer ses droits à l'égalité, pour ne rien dire de plus.

Olympe de Gouges, *Déclaration des droits de la femme et de la citoyenne*, préambule, 1791

(1) fagoter : habiller mal et avec un mauvais goût.

(2) boursoufflé : manière exagérée et vide d'écrire, de parler.

(3) sagacité : pénétration d'esprit, perspicacité qui fait découvrir rapidement et sûrement les choses les plus difficiles, les plus cachées.

(4) crasse (adj. qui ne s'emploie qu'avec des noms féminins) : grossière et inexcusable.

**1. Résumé (6 points) :**

Vous ferez le résumé du document 1 en 10 lignes.

**2. Questions d'analyse (4 points) :**

a. Quels procédés utilisent les deux auteurs pour défendre leurs points de vue ?

b. Quel portrait de l'homme présentent ces deux documents ?

**3. Synthèse guidée (10 points) :**

Vous ferez la synthèse de ces deux documents en analysant la critique faite aux hommes.

Épreuve : Français

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 1 heures 30- Coefficient : 3

L'usage des calculatrices et des dictionnaires est interdit.

Ce sujet ne nécessite pas de feuille de papier millimétré.

Le candidats s'assurera qu'il est en possession du sujet correspondant à sa série.

Document 2 : Voltaire, *Micromégas*, VII (1768).

*Micromégas, un habitant de l'étoile Sirius, découvre la Terre et ses minuscules habitants. Il réussit à s'entretenir avec un groupe de philosophes. L'un d'eux lui révèle que les Terriens forment « un assemblage de fous, de méchants et de malheureux ».*

- « Savez-vous bien, par exemple, qu'à l'heure que je vous parle, il y a cent mille fous de notre espèce, couverts de chapeaux, qui tuent cent mille autres animaux couverts d'un turban (1), ou qui sont massacrés par eux, et que, presque par toute la terre, c'est ainsi qu'on en use de temps immémorial (2) ? » Le Sirien frémit, et demanda quel pouvait être le sujet de ces horribles querelles entre de si chétifs animaux. « Il s'agit, dit le philosophe, de quelque tas de boue grand comme votre talon. Ce n'est pas qu'aucun de ces millions d'hommes qui se font égorgé prétende un fétu (3) sur ce tas de boue. Il ne s'agit que de savoir s'il appartiendra à un certain homme qu'on nomme *Sultan*, ou à un autre qu'on nomme, je ne sais pourquoi, *César*. Ni l'un ni l'autre n'a jamais vu ni ne verra jamais le petit coin de terre dont il s'agit ; et presque aucun de ces animaux, qui s'égorge mutuellement, n'a jamais vu l'animal pour lequel ils s'égorge.
- 5 - Ah ! malheureux ! s'écria le Sirien avec indignation, peut-on concevoir cet excès de rage forcenée ! Il me prend envie de faire trois pas, et d'écraser de trois coups de pied toute cette fourmilière d'assassins ridicules.
- 10 - Ne vous en donnez pas la peine, lui répondit-on ; ils travaillent assez à leur ruine. Sachez qu'au bout de dix ans, il ne reste jamais la centième partie de ces misérables ; sachez que, quand même ils n'auraient pas tiré l'épée, la faim, la fatigue ou l'intempérance (4), les emportent presque tous. D'ailleurs, ce n'est pas eux qu'il faut punir, ce sont ces barbares sédentaires qui du fond de leur cabinet ordonnent, dans le temps de leur digestion, le massacre d'un million d'hommes, et qui ensuite en font remercier Dieu solennellement (5). »
- 20 Le voyageur se sentait ému de pitié pour la petite race humaine, dans laquelle il découvrait de si étonnants contrastes.

Voltaire, *Micromégas*, VII (1752)

- (1) turban : allusion à la guerre (1736-1739) qui oppose la Russie et l'Autriche à l'Empire ottoman. Voltaire est farouchement opposé à la guerre, qu'il trouve cruelle et inutile.
- (2) immémorial : qui est si ancien qu'on n'en sait pas l'origine, qu'il n'en reste aucune mémoire.
- (3) fétu : symbole de quelque chose sans valeur.
- (4) intempérance : toute espèce d'excès.
- (5) solennellement : qui est célébré publiquement, qui est accompagné de cérémonies religieuses.

Document 2 : Guy de maupassant, *Gil blas*, « La guerre » 11 décembre 1883)

*Maupassant publie cet article dans le journal le Gil Blas où il critique les défenseurs de la guerre, visant plus particulièrement M. de Moltke, stratège de l'armée prussienne lors de la guerre franco allemande de 1870.*

5 Donc on parle de guerre avec la Chine. Pourquoi ? on ne sait pas. Les ministres en ce moment hésitent, se demandant s'ils vont faire tuer du monde là-bas. Faire tuer du monde leur est très égal, le prétexte seul les inquiète. La Chine, nation orientale et raisonnable, cherche à éviter ces massacres mathématiques. La France, nation occidentale et barbare, pousse à la guerre, la cherche, la désire.

Quand j'entends prononcer ce mot : la guerre, il me vient un effarement comme si on me parlait de sorcellerie, d'inquisition (1), d'une chose lointaine, finie, abominable, monstrueuse, contre nature.

10 Quand on parle d'anthropophages (2), nous sourions avec orgueil en proclamant notre supériorité sur ces sauvages. Quels sont les sauvages, les vrais sauvages ? Ceux qui se battent pour manger les vaincus ou ceux qui se battent pour tuer, rien que pour tuer ? Une ville chinoise nous fait envie : nous allons pour la prendre massacrer cinquante mille Chinois et faire égorger dix mille Français. Cette ville ne nous servira à rien. Il n'y a là qu'une question d'honneur national. Donc l'honneur national (singulier honneur !) qui

15 nous pousse à prendre une cité qui ne nous appartient pas, l'honneur national qui se trouve satisfait par le vol, par le vol d'une ville, le sera davantage encore par la mort de cinquante mille Chinois et de dix mille Français.

20 Et ceux qui vont périr là-bas sont des jeunes hommes qui pourraient travailler, produire, être utiles. Leurs pères sont vieux et pauvres. Leurs mères, qui pendant vingt ans les ont aimés, adorés comme adorent les mères, apprendront dans six mois que le fils, l'enfant, le grand enfant élevé avec tant de peine, avec tant d'argent, avec tant d'amour, est tombé dans un bois de roseaux, la poitrine crevée par les balles. Pourquoi a-t-on tué son garçon, son beau garçon, son seul espoir, son orgueil, sa vie ? Elle ne sait pas. Oui, pourquoi ? Parce qu'il existe au fond de l'Asie une ville qui s'appelle Bac-Ninh ; et parce

25 qu'un ministre qui ne la connaît pas s'est amusé à la prendre aux Chinois.

30 La guerre !... se battre !... tuer !... massacrer des hommes !... Et nous avons aujourd'hui, à notre époque, avec notre civilisation, avec l'étendue de science et le degré de philosophie où est parvenu le génie humain, des écoles où l'on apprend à tuer, à tuer de très loin, avec perfection, beaucoup de monde en même temps, à tuer de pauvres diables d'hommes innocents, chargés de famille, et sans casier judiciaire. M. Jules Grévy fait grâce avec

35 obstination aux assassins les plus abominables, aux découpeurs de femmes en morceaux, aux parricides (3), aux étrangleurs d'enfants. Et voici que M. Jules Ferry, pour un caprice diplomatique dont s'étonne la nation, dont s'étonnent les députés, va condamner à mort, d'un cœur léger, quelques milliers de braves garçons. [...]

40 Le plus stupéfiant, c'est que la société tout entière ne se révolte pas à ce seul mot de guerre.  
Ah ! nous vivons encore pendant des siècles sous le poids des vieilles et odieuses coutumes, des criminels préjugés, des idées féroces de nos barbares aïeux. N'aurait-on pas honni (4) tout autre que Victor Hugo qui eût jeté ce grand cri de délivrance et de vérité ?

45 Aujourd'hui, la force s'appelle la violence et commence à être jugée ; la guerre est mise en accusation. La civilisation, sur la plainte du genre humain, instruit le procès et dresse le grand dossier criminel des conquérants et des capitaines. Les peuples en viennent à comprendre que l'agrandissement d'un forfait n'en saurait être la diminution ; que si tuer est un crime, tuer beaucoup n'en peut pas être la circonstance atténuante ; que si voler est une honte, envahir ne saurait être une gloire.

Ah ! proclamons ces vérités absolues, déshonorons la guerre !

Guy de Maupassant, Gil Blas, « La Guerre », 11 décembre 1883

(1) inquisition : tribunal établi par l'Église, surtout à partir du XIII<sup>e</sup> siècle pour rechercher et punir ceux qui avaient des sentiments contraires à la foi catholique.

(2) anthropophage : qui mange de la chair humaine.

(2) parricides : meurtre par lequel quelqu'un tue son père ou sa mère, ou ses ascendants.

(4) honnir : couvrir de honte.

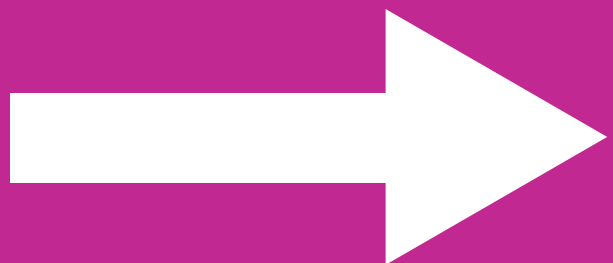
### 1. Questions d'analyse (8 points) :

- a. Quelle vision de la guerre est proposée dans ces deux textes ?
- b. Analysez les procédés utilisés par les auteurs pour critiquer les conséquences de la guerre.

### 2. Synthèse guidée (12 points) :

Vous ferez le plan du développement de la synthèse de ces deux documents en analysant la dénonciation de la guerre à travers ses causes et ses conséquences.

# **Histoire- géographie**



Épreuve : Hist-géo

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 2 heures 30 – Coefficient : 2

### Partie 1 : Questions à réponses courte

#### A. Retrouvez les notions correspondantes aux définitions suivantes :

1. Spécialisation des pays ou des espaces de production qui repose sur le principe des avantages comparés entre les différents pays ou espaces.
2. Système qui associe pour une même marchandise plusieurs modes de transports (camion, train, bateau).
3. Métropole mondiale qui accumule les richesses et les pouvoirs de commandement et qui domine la hiérarchie urbaine mondiale.
4. Flux des migrants qualifiés (ingénieurs, chercheurs, techniciens) vers les territoires où la recherche-développement est la plus dynamique et ayant la capacité à les attirer.

#### B. Répondez aux questions suivantes :

1. Expliquer en quoi la triade est le centre de commandement majeur de la mondialisation
2. Quelles sont les caractéristiques des espaces marginalisés dans la mondialisation ?
3. Expliquez l'importance de la littoralisation des activités dans les échanges mondiaux.
4. Expliquez l'affirmation suivante : « le Non –Alignement, une troisième voie incertaine ».

#### C. Expliquez l'affirmation suivante :

« Le Non –Alignement, une troisième voie incertaine ».

#### D. Proposez une définition de la notion :

« Le printemps arabe ».

**Partie 2 : Géographie****Sujet 1 : Compléter la légende et la carte selon les consignes suivantes**

1. Placez et nommez sur la carte les pôles de la triade, les colorier par la couleur de votre choix et représentez- les par un figuré dans la légende.
2. Localisez et nommez sur la carte deux pays émergents et représentez- les dans la légende par un figuré adéquat.
3. Placez et nommez sur la carte deux ville- monde, représentez- les dans la légende.
4. Localisez sur la carte deux façades maritimes majeures de la mondialisation et représentez- les dans la légende.
5. Localisez et nommez sur la carte deux PMA d'Afrique, les colorier par une couleur de votre choix et représentez- les par un figuré dans la légende.

Ou

**Sujet 2 : Compléter la légende et la carte selon les consignes suivantes**

1. Nommez et coloriez sur la carte en orange la région la plus développée du Brésil, représentez- la dans la légende avec un figuré qui correspond.
2. Nommez et coloriez en violet sur la carte la région en crise, et représentez- la dans la légende par un figuré adéquat.
3. Placez et nommez sur la carte deux grandes métropoles du pays, représentez- les dans la légende par un figuré pertinent.
4. Placez sur la carte les flux migratoires internes et représentez- les dans la légende par un figuré adéquat.
5. Placez sur la carte la façade maritime dynamique et représentez- la dans la légende par un figuré adapté.

**ANNEXE 1**



**Légende à rendre avec le croquis**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

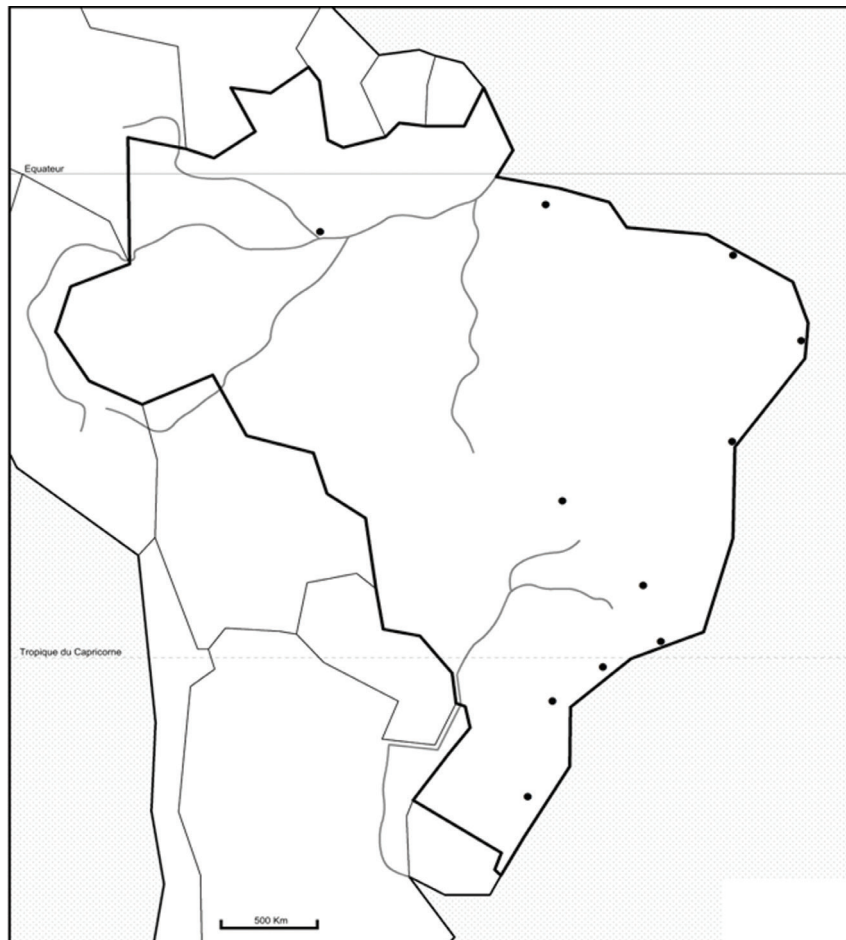
.....

.....

.....

.....

**ANNEXE 1**



**Légende à rendre avec le croquis**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Épreuve : Hist-géo

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 1 heures – Coefficient : 4

## Partie Géographie

### Document 1 : L'iPhone : un produit mondialiste de sa production à sa commercialisation

« L'iPhone est conçu aux États-Unis [par la FTN Apple<sup>1</sup>], fabriqué et assemblé en Chine [par l'usine Foxconn de Shenzhen qui assemble les iPhones] et ce, à partir de pièces venues du monde entier. En 2011, le smartphone d'Apple symbolise une nouvelle étape dans une mondialisation de plus en plus développée.

« Designed by Apple in California. Assembled in China. » Derrière cette inscription, gravée au dos des smartphones de la marque, se cache un processus de fabrication beaucoup plus complexe. En cette période de mondialisation, « l'iPhone est devenu le symbole de l'explosion de la chaîne de production », constate Jean-Marc Vittori, journaliste aux Echos. Si l'iPhone a été lancé en Californie et assemblé en Chine ( ), la production des pièces a ( ), été réalisée à travers le monde :

- La mémoire flash et l'écran viennent de Corée du Sud et du Japon.
- Tandis que la caméra, le système wifi, les semi-conducteurs de dernière génération et les puces GPS ont été élaborées en Allemagne<sup>2</sup> et à Taïwan.
- Quant aux métaux rares<sup>3</sup>, ils proviennent d'Afrique et d'Asie.

[Donc, 90 % de pièces contenus dans les iPhones sont produits à l'étranger]

L'iPhone aura coûté [à Apple à l'unité 180 dollars US] ( ). Au final, il sera vendu 500 dollars US par Apple. Le groupe réalise ainsi une marge de 80 % (des bénéfices). »

Courrier international n° 1110, le 9 février 2012, traduction d'un article du New York Times, « Pourquoi l'iPhone ne sera jamais fabriqué aux États-Unis ? », pages 39-42

<sup>1</sup> Le siège social de l'entreprise se trouve à Cupertino en Californie.

<sup>2</sup> La société allemande Infineon Technologies fournit des puces électroniques pour les iPhones.

<sup>3</sup> Les terres rares sont un groupement de 17 minéraux utilisés principalement dans les produits de haute technologie.

**N.B :** l'iPhone est transporté à travers des flux qui sont aériens puis maritimes du lieu de production vers les lieux de consommation. Il est ensuite dirigé vers des plateformes multimodales où il sera pris en charge par train et par camion afin d'être conduit vers les distributeurs.

### Questions :

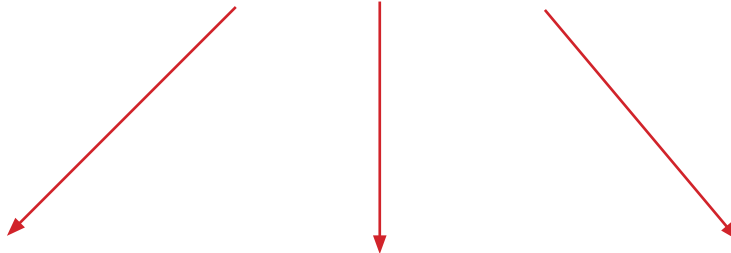
À l'aide de ce texte, complétez le schéma ci-dessous, en distinguant le lieu de conception, le lieu de production et le lieu de commercialisation.



Conception de l'iPhone  
dans les bureaux  
d' .....



Lieu : .....



Les pièces produites :

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

Lieux : .....

Assemblage de l'iPhone

à .....  
.....  
.....

Lieu : .....

Transport de l'iPhone

par .....  
.....

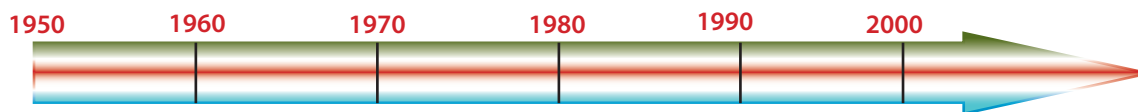
Lieu : .....

Partie Histoire

Exercice 1 :

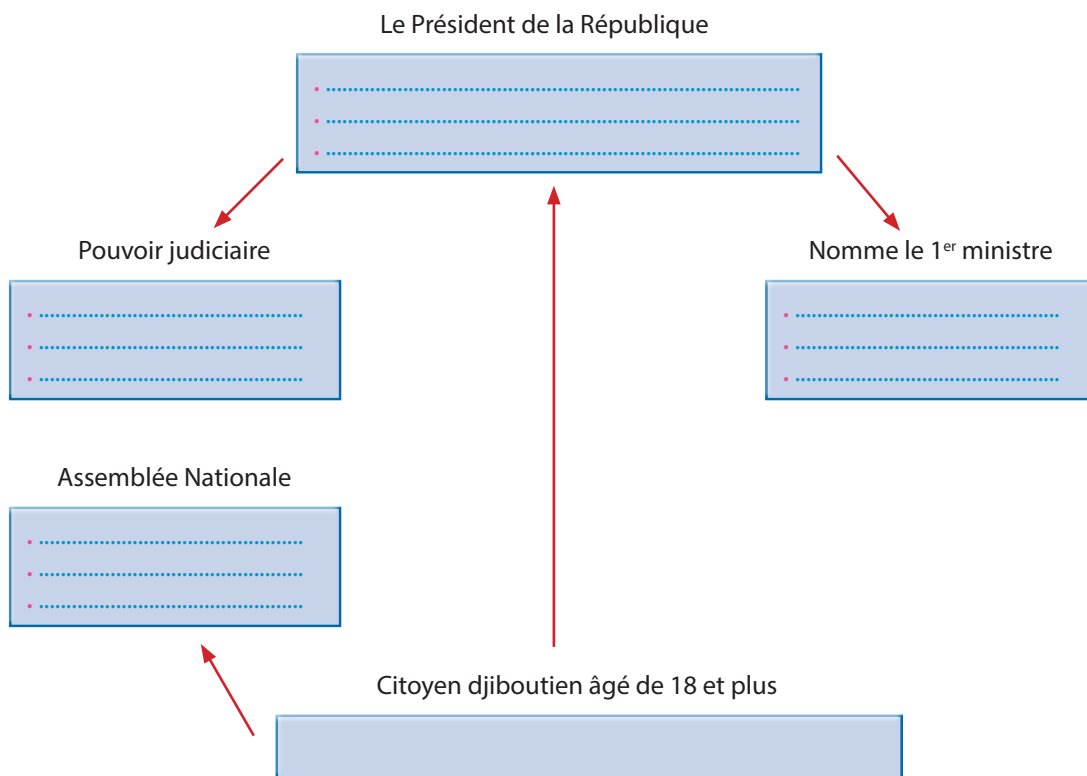
Datez et placez les événements suivants sur la frise chronologique.

- ▶ Référendum proposé par De Gaulle.
- ▶ La mort de Harbi.
- ▶ L'indépendance de la République de Djibouti.
- ▶ La création du TFAI.
- ▶ Election du deuxième Président de la République.

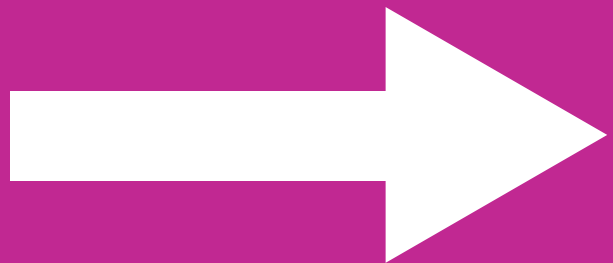


Exercice 2 :

Complétez l'organigramme de la Constitution de 1992 en précisant les prérogatifs (pouvoirs) de chaque organe.



# Philosophie



Épreuve : Philosophie

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 2

L'usage des calculatrices et des téléphones portables est interdit.

Le candidat traitera, **au choix**, l'un des trois sujets suivants

**1<sup>er</sup> sujet**

Peut-on être juste sans la loi ?

**2<sup>ème</sup> sujet**

L'art se limite-t-il à la création du beau ?

**3<sup>ème</sup> sujet**

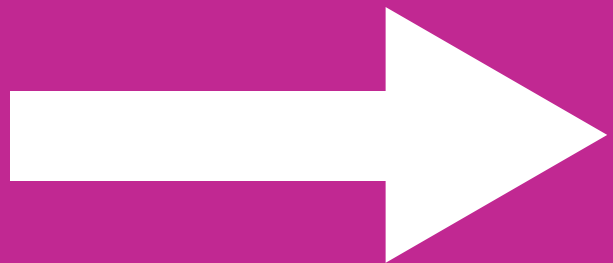
Les croyances dogmatiques sont plus ou moins nombreuses, suivant les temps. Elles naissent de différentes manières et peuvent changer de forme et d'objet; mais on ne saurait faire qu'il n'y ait pas de croyances dogmatiques, c'est-à-dire d'opinions que les hommes reçoivent de confiance et sans les discuter. Si chacun entreprenait lui-même de former toutes ses opinions et de poursuivre isolément la vérité dans des chemins frayés par lui seul, il n'est pas probable qu'un grand nombre d'hommes dût jamais se réunir dans aucune croyance commune.

Or, il est facile de voir qu'il n'y a pas de société qui puisse prospérer sans croyances semblables, ou plutôt il n'y en a point qui subsistent ainsi (...).

TOCQUEVILLE

1. Dégagez l'idée principale du texte et les étapes de l'argumentation.
2. Expliquez :
  - a. « on ne saurait faire qu'il n'y ait pas de croyances dogmatiques »
  - b. « il n'y a pas de société qui puisse prospérer sans croyances semblables »
3. Peut-on concevoir une société sans croyances ?

**Arabe**



### أولاً: فهم النصّ: (9 درجات)

#### - أجب عن الأسئلة التالية:

- 1- اذكر الشخصيات الحاضرة في النصّ؟ وأسند إلى كل شخصية صفة تميّزها؟
- 2- ما الذي جعل الفتاة الصّغيرة تخرج متسلّلة وسط الظلام الحالِك؟
- 3- استخرج من النصّ ما يدلّ على تأثر الرّجل العظيم بقصّة الفتاة؟
- 4- ما الفرق بين تعامل الرّجل الذي استقبل الفتاة وبين الرّجل الذي هربت منه؟

### ثانياً: اللّغة. (3 درجات)

- 1- حول كلمة ( الرّجل ) الواردة في الجملة الموالية إلى المثنى و الجمع وغير ما يلزم تغييره:  
«لم يسمع الرّجل من الفتاة هذه القصّة المحزنة حتّى استقبلها بدموع»
- 2- حدّد العدد والمعدود في الجملة الموالية «فتاة صغيرة في الرّابعة عشرة من عمرها»

### ثالثاً: التّعبير الشّخصي. (8 درجات).

#### 1- عالج بالعربيّة أحد الموضوعات التالية:

- أ- تخيّل حواراً يدور بين الفتاة الصّغيرة وبين إحدى صديقاتها تحكي لها ما حدث. ( في حدود 18 سطراً )
- ب- ظاهرة أطفال الشّوارع ظاهرة عالمية . فما أسبابها؟ وما هي المخاطر التي يشكّلونها للمجتمع والتي يتعرضون لها. ( في حدود 16 سطراً )
- ج- اكتب رسالة إلى وزارة الدّاخلية واللامركزية تحثّها فيها معالجة هذه القضية مع تقديم مقترحات وحلول فيها. ( في حدود 15 سطراً )

Épreuve : Arabe

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 4 - Session 2016

L'usage du dictionnaire bilingue est autorisé.

Répartition des points

I. Compréhension du texte et expression : (17 point)

II. Langue: (30 point)

## النَّصّ

- 1 مرّ عظيمٌ من عظماء هذه المدينة في زقاق من أزقة الأحياء الوطنية في ليلة من ليالي الشتاء... فرأى تحت جدار فتاة صغيرة في الرابعة عشرة من عمرها جالسة ... وقد وضعت رأسها بين ركبتيها اتقاء للبرد... وليس في يدها ما تتقي به ثم تقدّم نحوها ووضع يده على عاتقها فرفعت رأسها ... مذعورة وهمت بالفرار وهي تصيح: لا أعود لا أعود. فلم يزل يمسحها ويروضها حتى هدأ روعها وعاد إليها رشدها وعلمت أنها ليست بين يدي الرجل الذي تخافه
- 5 ما اسمك أيتها الفتاة؟ لا أعلم يا سيدي  
بماذا ينادونك؟ يدعونني اللقيطة.  
وهل أنت لقيطة كما يقولون؟
- 10 نعم يا سيدي لأنني لم أعرف لي أباً ولا أمّاً في الأحياء ولا في الأموات سوى رجل يتولّى شأني ويأويني في منزله وكنت أحسبه أبي فيمتلئ قلبي سروراً به وعطفاً عليه فلما رأيت أنه يعذبني عذاباً أليماً ويحملني من أثقال الحياة وأعبائها ما لا يحمله الآباء أبناءهم علمت أنني وحيدة في هذا العالم وفهمت معنى الكلمة التي يناديني بها فألم بنفسي من الحزن والألم حتى كان يخيل إلي أنني أذنبت قبل وجودي في هذا العالم ذنباً عاقبني الله عليه بهذا الوجود. بيد أنني صبرت على هذا الرجل وعلى ما كان يكلفني به من التسوّل على قارعة الطريق. ولم أزل أصابر وأتحمّل حتى جاءني
- 15 الليلة بداهية الدواهي ومصيبة المصائب فقد حاول أن يسلب من بين جنبي جوهرة العفاف التي لم يبق في يدي ما يعزيني عما فقدته من هناءة الحياة ونعيمها سواها فلم أر بداً من أن أفرّ من بين يديه متسللة تحت جناح الظلام من حيث لا يراني وما زلت أمشي على غير هدى، فهل لك يا سيدي أن تحسن إلي مما أحسن الله إليك؟ وأن تبتاع لي رغيفاً من الخبز أتبلّغ بها فقد مرّ بي يومان لم أذق فيهما طعاماً ولا شرباً؟
- 20 لم يسمع الرجل من الفتاة هذه القصة المحزنة حتى استقبلها بدموع حارة تنحدر على خديّه ثم أخذ بيدها ومشى بها صامتا واجماً حتى بلغ قصره وهناك صنع بها صنع الكريم بأهله وما هي إلا أيام قلائل حتى ظهرت في ذلك القصر العظيم فتاة جديدة من أجمل الفتيات وجها وأرقهنّ شمائل لا يعرف عنها الناس سوى أنها ابنة قريب لصاحب القصر مات عنها فخلفها يتيمة فكان إلى هذا القصر مصيرها.

اللقيطة لمصطفى المنفلوطي (بتصرّف)

### أولاً: فهم النصّ: (9 درجات )

#### - أجب عن الأسئلة التالية:

- 1- ما هي أسباب زواج القاصرات في اليمن؟
- 2- لماذا زوّج والد فاطمة ابنته برجل أكبر منها عمراً وفق روايته؟
- 3- ما الشروط التي اشترطها والد فاطمة على الزوج؟

### ثانياً: اللغة. (3 درجات )

- 1- بين الأفعال المزيدة في الجمل الآتية واذكر أوزانها.  
أ- وأوضح والد فاطمة لـ CNN بالعربية أنه وتحت وطأة التهديد من الرجل وافق على تزويج ابنته.  
ب - فاطمة محمد زوّجها والدها وهي في الحادية عشرة من العمر عندما كانت تدرس في الصفّ الثالث الابتدائيّ.

- 2- استخرج من الجمل السابقة مصدرين اثنين.

### ثالثاً: التعبير الشّخصي. (8 درجات).

#### 1- عالج بالعربية موضوعاً واحداً من الموضوعات التالية:

- أ- تخيل واكتب رسالة فاطمة إلى المنظمات الحقوقية في حدود (15 أسطر)
- ب - تخيل حواراً دار بين فاطمة ووالدها حول تزويجها بالرجل الذي استدان منه والدها في حدود ( 18 أسطر)
- ج - ما رأيك في قضية تزويج الصّغيرات، مع التّعليل فيما تقول. (في حدود 16 أسطر).

Épreuve : Arabe

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 1 heure 30 – Coefficient : 4

L'usage du dictionnaire bilingue est autorisé.

Répartition des points

- I. Compréhension du texte et expression : (17 point)
- II. Langue: (30 point)

### النص

- 1 مازال القلق يُطارِدُ صغيرات اليمن اللواتي تَبْنِيّ تحت وطأة المشاكل الاقتصادية لدرجة أنها باتت أحد دوافع استمرار ظاهرة زواج القاصرات.
- غير أن الأسباب لا تقتصر على ذلك، فالعادات والتقاليد الاجتماعية بالإضافة إلى تأويل نصوص دينية وعدم قدرة المُشرِّع على البتِّ في قضايا خلافية سيطرت حتى على نقاشات البرلمان اليمني حول الظاهرة ففشل في التصويت على قانون يحسِّم القضية.
- 5 فاطمة محمد زوجها والدها وهي في الحادية عشرة من العمر عندما كانت تدرس في الصفِّ الثالث الابتدائي... وقد تبدو فاطمة أحسن حالاً من عائشة التي تُعدُّ أصغر مُطلَّقة و رمزاً كسَّرَ حاجز الصمت.
- 10 وإذا حُسمت قضية عائشة، فإنَّ الأمر مُختلفٌ بالنسبة إلى فاطمة التي تبلغ من العمر 13 عاماً لأنها مازالت تُكابِدُ أمام القضاء منذ عامين لنيل حُرِّيَّتِها من رجل يقاضي والدها من أجل مبلغٍ من المال استدان منه فقائضه بابنته.
- وكان محمد والد فاطمة وهو عاملٌ بسيطٌ، قد استدان من رجل خمسة وعشرين ألف ريال نحو «120 دولار» وعندما لم يتمكن من سداد دينه هدَّده المُقرضُ وخيَّره ما بين السجن أو تزويجه ابنته، وفقاً لروايته.
- 15 وأوضح والد فاطمة لـ CNN بالعربية أنه وتحت وطأة التهديد من الرجل وافق على تزويج ابنته والاتفاق مع الرجل على عدم لمسها قبل البلوغ وعلى دفع مبالغ أخرى ليصل إجمالي المهر نحو «1500 دولار».
- وأضاف محمد أن الرجل طالب بزوجه التي هي في الأساس ترفض الزواج، قائلاً «لكنني أعتزف بأبي من عقد قرانها وعندما أقدمتُ على زفها إليه أخذتها جدتها من والدتها وأحوالها ثم لجأتُ البنتُ إلى المنظمات الحقوقية وطلبت بتطليقها، فأصبحت أمام الرجل في تهديد من جديد.

(المصدر: الإنترنت، موقع سي أن أن العربية)



**CORRIGÉ**



**OGRH**

Épreuve : OGRH      Baccalauréat général 1<sup>re</sup> groupe session 2016  
 Filière SG/ OGRH      Durée de l'épreuve : 4 heures      Coefficient : 7

## Proposition de barème sur 140 points

Questions à traiter – Travaux demandés	Barème
<b>DOSSIER 1 : CONTRAT DE TRAVAIL ET REMUNERATION</b>	42 points
1.1 Citer les différents types de contrat de travail que vous connaissez.	4 points
1.2 De quel type de contrat de travail s'agit-il dans l'annexe ?	2 points
1.3 Quelle est la nature de l'emploi visé par ce contrat de travail ?	2 points
1.4 Rappeler les différentes composantes du bulletin de paie.	12 points
1.5 Déterminer le salaire net de Mlle Fatouma (annexe 2 à rendre avec la copie) et justifiez le calcul	18 points
1.6 Quels sont les enjeux du bulletin de paie pour l'employeur et pour le salarié.	4 points
<b>Dossier 2 : SECURITE ET SANTE</b>	40 points
2.1 Calculer le taux de fréquence pour l'année 2015.	3 points
2.2 Calculer, en valeur relative, l'évolution du nombre des accidents de travail avec arrêt depuis 2010.	15 points
2.3 Dans un texte structuré, commenter l'évolution du nombre des accidents de travail depuis 2010 et préciser les conséquences de cette évolution pour l'entreprise et pour les salariés.	10 points
2.4 Rédiger la note de service à adresser à l'ensemble des conducteurs de voiture de service.	12 points
<b>Dossier 3 : ORGANISATION DES RÉUNIONS</b>	28 points
3.1 Mettre en évidence les inconvénients de l'organisation actuelle des réunions.	4 points
3.2 Préciser en quoi la réunion à distance pourrait améliorer la situation. Justifier la réponse.	6 points
3.3 Dans l'hypothèse où la conférence en ligne serait le moyen le plus adapté à la société, indiquer la préparation matérielle nécessaire pour organiser cette réunion.	5 points
3.4 Rédiger un courriel pour tous les responsables de région afin de les convoquer à la prochaine réunion qui se tiendra le 25 juin prochain à 9 heures et dont l'objet sera « la mise en place d'une nouvelle politique de formation pour <b>les livreurs</b> ».	13 points

<b>Dossier 4 : LA GESTION DE L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE</b>	30 points
<b>4.1</b> Identifier et justifier le type de mobilité proposé à SAAD HOUSSEIN.	6 points
<b>4.2</b> Indiquer quels sont les enjeux de la mobilité pour LA MENUISERIE SOULTAN et pour SAAD HOUSSEIN.	6 points
<b>4.3</b> Identifier les types d'arguments utilisés par IDRISSE ALI SOULTAN et les illustrer par des exemples tirés de l'entretien.	6 points
<b>4.4</b> Repérer les ressorts de l'influence utilisés par IDRISSE ALI SOULTAN lors de l'entretien.	6 points
<b>4.5</b> La communication d'IDRISSE ALI SOULTAN relève-t-elle seulement de l'argumentation? Justifier votre réponse.	6 points
<b>TOTAL</b>	140 points

**DOSSIER 1** Contrat de travail et rémunération (42 points)**1.1 Citer les différents types de contrat de travail que vous connaissez. (4 point)**

Les différents types de contrat :

Contrat à Durée Déterminée, Contrat à Durée Indéterminée, Contrat de Travail Temporaire, contrat intérimaire, etc...

**1.2 De quel type de contrat de travail s'agit-il dans l'annexe 2 ? (2 points)**

Il s'agit d'un Contrat à Durée Indéterminée

**1.3 Quelle est la nature de l'emploi visé par ce contrat de travail ? (2 points)**

Emploi d'assistante de gestion

**1.4 Rappeler les différentes composantes du bulletin de paie. (12 points)**

Partie identification : nom complet, nature de l'emploi, période, grade, catégorie, ancienneté

Partie salaire de base : taux horaire, primes, heures supplémentaires

Partie cotisations : cotisations salariales et patronales

Parties retenues : impôt, avances, absences, WAQF

Partie net à payer.

**1.5 Déterminer le salaire net de Melle Fatouma (annexe 3 à compléter et à rendre avec la copie) et justifier les calculs (18 points)**

**Annexe 2 :** Bulletin de paie

Menuiserie Soultan

BULLETIN DE PAIE

**Nom :** Fatouma Mansour

**Emploi :** ASSISTANTE DE GESTION

**Bulletin de paie du :** 01 /06/2016 au 30/06/2016

**Ancienneté :** 0 Année

Désignation	Nombre	Base	Taux	Gain	Retenues	Part Patronale 15,7%	
						Taux	Retenues
- Salaire Catégorie		128 000	208				
- Prime d'ancienneté							
<b>Sursalaire</b>							
- Prime de satisfaction							
- Prime de rentabilité							
-Prime de responsabilité							
Heures supplémentaires							
-H.S à 25 %							
-H.S à 50 %							
<b>Salaire Brut fixe</b>				128 000			20 096 (1)
- Cotisations sociales salariales 6%					7 680 (2)	3 points	3 points
<b>Salaire Imposable</b>					120 320 (3)	3 points	
- Impôt I.T.S					17 000	2 points	
- Retenue absence					400		
- Retenue WAQF							
- Retenue avance					2 points		
<b>Net à Payer</b>							= 120 320 - 17 000 - 400
							<b>102 920</b>
							6 points

- (1)  $128\ 000 \times 15,7\% = 20\ 096$
- (2)  $128\ 000 \times 6\% = 7\ 680$
- (3)  $128\ 000 - 7\ 680 = 120\ 320$

**1.6 Quels sont les enjeux du bulletin de paie pour l'employeur et pour le salarié ?**

**Pour l'employeur le bulletin de paie est juridiquement obligatoire. C'est un moyen de preuve en cas de litige. 2 points**

Pour le salarié, c'est un document administratif qui garantit le salaire correspondant à l'emploi. Le bulletin de salaire doit être conservé toute sa vie. C'est également un moyen de preuve en cas de litige. 2 points

**DOSSIER 2 Sécurité et santé (40 points)**

**2.1 Calculer le taux de fréquence des accidents de travail pour l'année 2015.**

On attend le calcul de coût du taux de fréquence pour l'année 2015.

Taux de fréquence : (nombre d'accidents avec arrêt/nombre d'heures travaillées) x 1 000 000 (1 point)

Taux de fréquence :  $16/49\ 920 \times 1\ 000\ 000 = 320,51$

**2.2 Calculer, en valeur relative, l'évolution du nombre des accidents de travail avec arrêt depuis 2010.**

On attend le calcul du taux d'évolution du nombre d'accidents

Calcul du taux d'évolution du nombre d'accidents entre 2010 et 2015

Taux d'évolution du nombre des accidents entre 2010 et 2015 (2 points)

Années	2010 à 2011	2011 à 2012	2012 à 2013	2013 à 2014	2014 à 2015
Formule	$(7-4)/4 \times 100$	$(6-7)/6 \times 100$	$(10-6)/6 \times 100$	$(11-10)/10 \times 100$	$(16-11)/11 \times 100$
Résultat	75	-14,29	66,67	10	45,45

2 points

2 points

2 points

2 points

2 points

- 2010 : 4 accidents

- 2015 : 16 accidents

$(16 - 4)/4 \times 100 = 300\%$  3 points

**2.3 Dans un texte structuré, commenter l'évolution du nombre des accidents de travail depuis 2010 et préciser les conséquences de cette évolution pour l'entreprise et pour les salariés.**

On attend une réponse structurée, au moins 2 conséquences pour l'entreprise et 2 conséquences pour les salariés.

Le candidat doit se rendre compte de la nécessité de mettre en place des solutions afin de réduire les accidents du travail.

L'augmentation du nombre d'accidents de travail est constante et inquiétante. Entre 2010 et 2015, on constate une augmentation de 300% et du taux de fréquence entre ces 5 années (de 130 à 320,51). (2 points)

Aussi les conséquences pour l'entreprise sont :

- augmentation du taux de cotisation pour les accidents de travail
- augmentation du nombre de journées de travail perdues, et de ce fait un coût accru
- une désorganisation du travail et l'obligation de remplacer le personnel ou de revoir la planification du travail
- livraisons non effectuée ou en retard et par conséquent une clientèle non satisfaite
- dégradation de l'image de l'entreprise
- baisse globale de la performance
- nécessité de mettre en place des mesures de prévention (ou de sanction si les consignes ne sont pas appliquées)

6 points

Les conséquences pour le salarié sont également importantes :

- atteinte à son intégrité physique
- pertes financières
- démotivation
- facteur de stress
- moindre performance

4 points

**2.4 Rédiger et présenter la note de service à adresser à l'ensemble des livreurs pour leur rappeler le respect du code de la route. (12 points)**

MENUISERIE SOULTAN  
Direction des Ressources Humaines

A  
Tous les livreurs  
Djibouti, le 2 juin 2016

**Note de service n°102**

**Objet :** Respect du code de la route

Depuis plusieurs années, nous constatons une augmentation du nombre des accidents de la route.

Cette augmentation a des répercussions négatives pour l'entreprise et il devient urgent de remédier à ce problème.

Aussi, nous vous demandons de bien vouloir respecter le code de la route notamment en ce qui concerne :

- le respect des limitations de vitesse
- l'interdiction absolue d'utiliser le téléphone au volant.

Une formation « sécurité et maîtrise au volant », vous sera proposée très prochainement et vous serez dans l'obligation de la suivre.

Nous vous prions de modifier votre comportement au volant et nous vous informons que tout nouvel accident dû à la négligence ou au non respect du code sera très sévèrement sanctionné.

Le Directeur des Ressources Humaines

SOUBANEH ELMH

**Forme**

- Émetteur
- Récepteur
- Date
- Objet
- Nature du document
- Nom et fonction du signataire

4 points dont 2 points pour les mentions obligatoires et 2 points pour l'orthographe et la rédaction

**Fond**

- Rappel des faits (augmentation des accidents)
- Demande de respecter le code de la route
- Mise en place de la formation
- Acceptation de toute proposition cohérente

8 points

**DOSSIER 3** Organisation des réunions (28 points)

**3.1 Mettre en évidence les inconvénients de l'organisation actuelle des réunions.**

On attend au moins 2 inconvénients

- Perte de temps importante (les responsables doivent parfois se déplacer la veille de la réunion)
- Coût de transport
- Coût de restauration et d'hébergement (lorsque les responsables habitent loin)
- Fatigue

**3.2 Préciser en quoi la réunion à distance pourrait améliorer la situation. Justifier votre réponse.**

On attend une réponse structurée qui présente les avantages des réunions à distance par rapport aux réunions traditionnelles.

On attend au moins 4 avantages et leur justification.

La réunion à distance permet de diminuer les coûts et la fatigue car :

- Elle permet de communiquer à distance sans avoir à se déplacer (économie du coût de transport et de restauration)
- Les collaborateurs sont moins stressés et moins fatigués : ils ne perdent plus de temps ni d'énergie dans les déplacements.
- La communication au sein des équipes est améliorée puisque les personnes peuvent échanger leurs idées fréquemment.
- La prise de décision est plus rapide car les personnes clés sont plus facilement accessibles.
- Moins d'encombrement des axes routiers.
- Protection de l'environnement : moins de déplacements, donc moins de gaz carbonique rejeté

**3.3 Dans l'hypothèse où la conférence en ligne serait le moyen le plus adapté à la société, indiquer la préparation matérielle nécessaire pour organiser cette réunion.**

On attend une mobilisation des connaissances et l'utilisation des termes appropriés.

- Préparation de l'ordre du jour
- Convocation qui comportera l'heure, l'ordre du jour de la réunion et les objectifs, le nom des participants, le lien ou le code à utiliser pour participer à la réunion
- Vérification du bon fonctionnement des équipements (ordinateurs, accès à Internet...)
- Contrôle de la présence de tous les participants

**3.4 Rédiger un courriel pour tous les responsables de région afin de les convoquer à la prochaine réunion qui se tiendra le 25 juin prochain à 9 heures et dont l'objet sera « la mise en place d'une nouvelle politique de formation pour les livreurs».**

De : hemedamoussa@gmail.com

A : SouadHassan@gmail.com ; DjamaAli@yahoo.fr ; AminHassan@yahoo.com ;  
SouadHassan @gmail.com ; SafiaDaher@hotmail.com ;

**Objet :** convocation

Bonjour,

je viens par ce mail vous informer qu'une réunion se tiendra :

**le 25 juin 2016 à 9 heures**

Elle aura pour objet « **la mise en place d'une nouvelle politique de formation pour les livreurs** »

Votre présence est obligatoire

Cordialement.

La directrice commerciale  
Hemeda Moussa

5 points

2 points

2 points

2 points

**DOSSIER 4** La gestion de l'évolution professionnelle (30 points)**4.1 Identifier et justifier le type de mobilité proposé à SAAD HOUSSEIN.**

On attend la mobilisation de connaissances sur les types de mobilité. (3 points par mobilité).

Il s'agit d'une mobilité verticale et géographique :

- mobilité verticale : changement de fonction = de chef de production à responsable de gestion
- mobilité géographique = Djibouti vers l'Éthiopie.

**4.2 Indiquer quels sont les enjeux de la mobilité pour LA MENUISERIE SOULTAN et pour SAAD HOUSSEIN.**

On attend la mobilisation de connaissances sur les enjeux de la mobilité. (3 points par enjeu)

Les enjeux de la mobilité :

- Pour la société : la mobilité est un facteur de motivation pour les salariés et un élément de flexibilité et de gestion prévisionnelle des emplois et de compétences.
- Pour SAAD HOUSSEIN : c'est à la fois une chance (meilleures conditions de travail, meilleure rémunération, un enrichissement personnel (valorisation, évolution de carrière), mais il peut y avoir une incertitude d'adaptation, un risque (nouvelle fonction, nouveau pays) et des difficultés familiales (nouvelle école pour les enfants, absences des amis et de la famille).

**4.3 Identifier les types d'arguments utilisés par IDRISS ALI SOULTAN et les illustrer par des exemples tirés de l'entretien.**

On attend le repérage des types d'arguments utilisés par IDRISS ALI SOULTAN, l'utilisation du vocabulaire approprié et des exemples précis de l'entretien. (on attend au moins 3 arguments et donc 2 points par argument)

- Argument d'autorité qui s'appuie sur l'autorité reconnue par l'auditoire que possède un individu: c'est l'opportunité de gravir rapidement les échelons dixit le directeur
- Argument de communauté qui prend appuie sur des valeurs ou des opinions partagées par l'auditoire : la mobilité professionnelle est une valeur du groupe partagée par les collaborateurs.
- Argument de cadrage qui permet de lier deux situations identiques ou opposées grâce à l'illustration par un exemple: la rémunération sera réévaluée et un logement de fonction sera en plus attribué au salarié.
- Argument de valeur qui s'appuie sur les valeurs de la société : vous avez collaboré avec les collègues Éthiopiens et nous avons eu de très bons retours de votre travail

**4.4 Repérer les ressorts de l'influence utilisés par IDRISS ALI SOULTAN lors de l'entretien.**

On attend le repérage d'au moins deux ressorts de l'influence utilisés par IDRISS ALI SOULTAN, l'utilisation du vocabulaire approprié et des exemples précis de l'entretien. (3 points par influence)

IDRISS ALI SOULTAN utilise plusieurs ressorts de l'influence :

- L'appel à l'affectif et à l'émotionnel : IDRISS ALI SOULTAN au début de l'entretien évoque la famille qui s'agrandit.
- L'appel au sentiment d'appartenance : IDRISS ALI SOULTAN évoque au cours de l'entretien la menuiserie Soultan, qui est pour lui une grande famille et dont le succès réside dans l'étroite collaboration de l'ensemble des salariés.
- L'argumentation logique : un logement et une voiture de fonction ainsi que la prise en charge de la scolarité des enfants et enfin le retour à Djibouti dans 4 ans avec un poste à responsabilité au siège.

**4.5 La communication d'IDRISS ALI SOULTAN relève-t-elle seulement de l'argumentation? Justifier votre réponse. On attend le repérage des manipulations utilisées par IDRISS ALI SOULTAN sur des exemples précis de l'entretien. (2 points par exemple cité sur un maximum de 3 exemples)**

Non, elle ne relève pas uniquement de l'argumentation car IDRISS ALI SOULTAN tente de manipuler SAAD HOUSSEIN:

- Il lui fait comprendre l'intérêt d'accepter ce poste pour sa carrière « C'est une opportunité pour vous de gravir rapidement les échelons ».
- Le poste est une réelle opportunité pour SAAD HOUSSEIN.
- IDRISS ALI SOULTAN insiste sur la capacité d'adaptation de SAAD HOUSSEIN.
- Il insiste sur le fait que l'entreprise mise sur lui.
- Il évoque la magnificence de l'Ethiopie, pays qui n'a rien à voir avec le grand Bara.
- Il explique que IDRISS ALI SOULTAN doit prendre sa décision très rapidement car d'autres personnes sont intéressées par le poste.

Épreuve : OGRH      Baccalauréat **général** 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG/ OGRH

**Durée de l'épreuve** : 4 heures**Coefficient** : 7

Corrigé du sujet (à titre indicatif) et barème sur 70 points

Questions à traiter- travaux demandés	Barème
LES ATELIERS OMAR & 1. <span style="float: right;">FILS 70</span>	
<b>DOSSIER 1 : INTÉGRATION ET CONFLITS DU PERSONNEL</b>	29
1. Identifier les différentes étapes de la politique d'accueil de la société, leurs objectifs et citer pour chaque étape les outils de communication à utiliser. Présenter votre travail dans un tableau	15
2. Caractériser le conflit qui s'est déclenché dans l'entreprise et justifier votre réponse.	6
3. Quelles actions auraient dû être mises en place pour éviter la démission de Mr. Isman ?	8
<b>DOSSIER 2 : LES CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	41
1. Calculer le taux d'absentéisme global et le taux d'absentéisme par catégorie pour l'année 2015. Présentez les résultats dans un tableau.	17
2. Comparer et commenter les résultats obtenus, avec la moyenne du secteur industriel.	10
3. Quelles sont les conséquences de l'absentéisme pour l'entreprise ?	4
4. Distinguer dans un tableau les absences prévisibles des absences imprévisibles et indiquer leurs répercussions dans l'organisation du travail.	10

**DOSSIER 1** Intégration et conflits du personnel

1. Identifier les différentes étapes de la politique d'accueil de la société, leurs objectifs et citer pour chaque étape les outils de communication à utiliser. Présenter votre travail dans un tableau. (15 pts)

ÉTAPES DE LA POLITIQUE D'ACCUEIL (3 pts)		
Étapes de la politique d'accueil	QUOI ? (Objectifs)	COMMENT ? (Outils)
(3 pts) Prise de contact avec l'entreprise	Présentation de l'entreprise Formalités administratives Connaissance des locaux de l'entreprise	Livret d'accueil Documents administratifs Entretien Visite des locaux
(3 pts) Première prise de contact dans le service concerné	Présentation du service et de l'emploi (organisation du service, missions du poste) Visite du service et présentation des collègues	Entretien avec le responsable de service Remise de documents (organigramme, etc.)
(3 pts) Présentation du poste de travail	Présentation des tâches, (documentation, outils) Explication des procédures mises en place	Démonstration Remise de documents Formation
(3 pts) Découverte du fonctionnement de l'entreprise	Présentation des objectifs et des valeurs de l'entreprise Présentation de la politique de qualité et de la politique RH de l'entreprise	Diaporama Film Réunion

2. Caractériser le conflit qui s'est déclenché dans l'entreprise et justifier votre réponse. (6 pts)

Il s'agit d'un **conflit d'intérêts** (il y a divergence sur les intérêts de groupe ou de personnes) exemple : Isman menace l'employabilité des plus anciens en voulant les remplacer par une procédure automatisée.

Ou bien il peut s'agir d'un **conflit de position** (ce type de conflit apparaît lorsque les personnes n'ont pas la même position, opinion ou idéologie) exemple : Isman veut privilégier les machines automatisées alors que les autres salariés veulent privilégier l'emploi.

3. Quelles actions auraient du être mises en place pour éviter la démission de Mr. Isman ? (8 pts)

La **période d'intégration** aurait du avoir lieu afin qu'Isman fasse connaissance avec le personnel de son service mais aussi du service de production. (3 pts)

Le directeur général aurait du prendre le temps de mieux **expliquer les valeurs de l'entreprise et l'esprit de solidarité**. Ceci aurait permis au nouvel employé de se rendre

compte de la particularité de cette entreprise. Les employés sont comme une famille et travaillent depuis la création. On ne peut pas les licencier pour les remplacer par des machines. (3 pts)

L'entreprise doit **aussi anticiper les évolutions techniques et technologiques**.

**Une formation doit être proposée** pour que l'ensemble du personnel soit capable de s'adapter aux changements. (2 pts)

## DOSSIER 2 Les conditions de travail

1. Calculer le taux d'absentéisme global et le taux d'absentéisme par type de risque pour l'année 2015. Présenter les résultats dans un tableau. (17 pts)

Calculs des taux d'absentéisme (2 pt)				
Motifs d'absences	Nombre d'heures d'absences	Détails de calculs	Taux d'absentéisme par risque	Taux d'absentéisme global
Maternité, paternité	9X8=72 (1 pt)	=72/62000x100	0,11 (1 pt)	1,75 (*1088/62000X100) (3 pts)
Accidents de travail	45X8=360 (1 pt)	=360/62000x100	0,58 (1 pt)	
Accidents de trajet	7X8=56 (1 pt)	=56/62000x100	0,09 (1 pt)	
Congés de longue durée	60X8=480 (1 pt)	=480/62000x100	0,77 (1 pt)	
Maladie professionnelle (contractée dans l'exercice des fonctions)	0 (1 pt)	=0/62000x100	0 (1 pt)	
Maladies ordinaires	15X8=120 (1 pt)	=120/62000x100	0,19 (1 pt)	

FORMULE = nombre d'heures d'absences/nombre théoriques d'heures travaillées\*100  
**\*1088 correspond à la totalité des heures d'absences.**

2. Comparer et commenter les résultats obtenus avec la moyenne du secteur industriel. (10 pts)

**Comparer :**

On constate que les ateliers Omar & Fils enregistrent des taux plus élevés que ceux de la moyenne nationale notamment :

- (4 pts)
- en matière d'accidents de travail (0,58 par rapport à 0,34) ;
  - d'accidents de trajet (0,09 par rapport à 0,02) ;
  - L'entreprise accorde plus de congés de longue durée (0,77 par rapport à 0,5) ;
  - Les employés des ateliers sont plus souvent absents pour cause de maladies non professionnelles que ceux du secteur industriel (0,19 par rapport à 0,03).

**En revanche :**

- (3 pts) Le point positif pour les ateliers ce sont les maladies professionnelles. L'entreprise n'a enregistré aucune maladie liée aux conditions de travail. (0 par rapport à 0,65).
- Il y a également moins d'absences pour fait de maternité et de paternité (les ouvriers en soudure sont principalement des hommes).

**Commenter :**

Les conditions de travail dans les ateliers Omar & Fils sont plus difficiles et plus pénibles que la moyenne nationale :

Les accidents de travail (plus particulièrement dans les ateliers de soudure et de peinture) sont peut être dus au non respect de l'utilisation des moyens de protection ;

- La formation pour certaines catégories d'emploi est peut-être davantage proposée ;
- Les conditions de travail (poussière, bruit, manipulation de produits toxiques) engendrent peut-être plus de maladies ordinaires.

**3. Quelles sont les conséquences de l'absentéisme pour l'entreprise ? (4 pts)**

L'absentéisme représente un coût pour l'entreprise et une désorganisation des services (remplacement de l'absent, heures perdues, travail à refaire, et démotivation sous-jacente).

**4. Distinguer dans un tableau les absences prévisibles des absences imprévisibles et indiquer leurs répercussions dans l'organisation du travail. (10 pts)**

	Absences prévisibles	Absences imprévisibles
(6 pts)	Maternité, paternité Congés de longue durée (année sabbatique, formation)	Accidents de travail Accidents de trajet Maladies ordinaires Maladie professionnelle (contractée dans l'exercice des fonctions)

Les absences prévisibles peuvent être anticipées par l'entreprise : (2 pts)

Un planning de remplacement doit être programmé pour éviter des coûts supplémentaires ;

- Des embauches de salariés en contrat d'intérim doivent être prévues afin qu'il n'y ait pas de désorganisation dans les services.

En revanche, pour les absences imprévisibles :

- L'entreprise doit mettre en place une politique de prévention ; (2 pt)
- L'entreprise doit améliorer les conditions de travail pour limiter les accidents et les maladies ordinaires ;
- Il faudra mettre en place une politique pour motiver les employés et les ouvriers (le stress, la démotivation sont source d'accidents et d'absences).

Épreuve : OGRH

Bac blanc 2016

Filière SG/ OGRH

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 7

Proposition de barème sur 140 points

Questions à traiter- travaux demandés	Barème
<b>1.1</b> Qualifier le type de la réunion du 1er mars 2016. Justifier la réponse.	8
<b>1.2</b> Identifier les types d'arguments utilisés par les acteurs. Illustrer chaque réponse par des exemples issus de la réunion. Citer deux opinions énoncées lors de la réunion.	22
<b>1.3</b> Caractériser le conflit qui oppose TAREK SAMIR à MAHDI SOULEIMAN à la fin de la réunion. Justifier la réponse.	12
<b>1.4</b> Proposer le mode de dépassement de conflit que peut utiliser RADWAN ADEN. Justifier la proposition.	8
<b>2.1</b> Relever les différentes propositions évoquées pendant la réunion pour fidéliser les salariés.	6
<b>2.2</b> Proposer les autres modalités de fidélisations du personnel que RADWAN ADEN pourrait envisager à l'avenir.	8
<b>2.3</b> Rappeler les différentes composantes de la rémunération. Identifier celles mises en place par RADWAN ADEN.	22
<b>2.4</b> Citer les enjeux de la fidélisation des salariés pour la société et pour les salariés.	14
<b>3.1</b> Apprécier la qualité des informations de la fiche métier. Justifier la réponse.	4
<b>3.2</b> Rappeler les étapes du recrutement et préciser leur rôle.	12
<b>3.3</b> Indiquer à quelle étape de la procédure se situe la fiche métier. Justifier la réponse.	2
<b>3.4</b> Identifier les enjeux de l'intégration tant pour la société que pour les nouveaux salariés.	4
<b>3.5</b> Indiquer les moyens que RADWAN ADEN peut mettre en place pour assurer cette intégration.	3
<b>4.1</b> Analyser cette communication en utilisant le vocabulaire approprié.	8 points
<b>4.2</b> Quels sont les ressorts de l'influence utilisés en direction des salariés dans ce message ? Justifier la réponse par des exemples extraits de la note.	2 points
<b>4.3</b> Le mode de diffusion de cette invitation au personnel est-il cohérent avec les objectifs du message ? Justifier la réponse.	3 points
<b>4.4</b> Quelle suggestion peut être faite pour que ce message atteigne mieux son objectif et les salariés ?	2 points

**DOSSIER 1** Identification des difficultés de fidélisations du personnel (50 points)**1.1 Qualifier le type de la réunion du 1er mars 2016. Justifier la réponse.**

Il s'agit d'une réunion de résolution de problème (4 points) puisque le problème est la fidélisation des salariés (2 points). Il s'agit de trouver des solutions pour fidéliser les salariés. (2 points)

**1.2 Identifier les types d'arguments utilisés par les acteurs. Illustrer chaque réponse par des exemples issus de la réunion. Citer deux opinions énoncées lors de la réunion.**

Argument de communauté (4 points) : « Nous avons besoin de renforcer notre équipe, de la motiver davantage » (4 points)

Argument d'autorité (4 points) : « Mon service a réussi à obtenir le contrat avec la société ZAHRA » (4 points)

On attend l'énumération de **2 opinions** :

▲ « **Evaluer l'efficacité des techniciens, c'est délicat** » (4 points)

(Pour les correcteurs : une erreur s'est glissée dans le sujet, il s'agit de lire : **techniciens** à la place de **dessinateurs** dans l'annexe 1)

▲ « **L'individualisation serait un choix plus pertinent** » (2 points)

**1.3 Caractériser le conflit qui oppose TAREK SAMIR à OMAR NACER à la fin de la réunion. Justifier la réponse.**

On attend la caractérisation du conflit selon sa source et selon sa forme

**Forme** (1 point) : il s'agit d'un conflit ouvert (2 points) ; le conflit est exprimé (1 point)

**Source** (1 point) : il s'agit d'un conflit d'intérêts (2 points). Chacun défend les intérêts de son service (1 point)

**1.4 Proposer le mode de résolution du conflit que peut utiliser RADWAN ADEN. Justifier la proposition.**

L'arbitrage (4 points) : RADWAN ADEN, dirigeant, peut intervenir pour trancher le litige. (4 points)  
Accepter la négociation

**DOSSIER 2** La fidélisation des salariés et performance**2.1 Relever les différentes propositions évoquées pendant la réunion pour fidéliser les salariés.**

▲ la politique d'individualisation (2 points)

▲ la mise en place de bons de gasoil. (2 points)

▲ un complément qui améliorerait la santé des salariés (une prise en charge des médicaments) (2 points)

**2.2 Proposer les autres modalités de fidélisation du personnel que RADWAN ADEN pourrait envisager à l'avenir.**

On attend 3 modalités de fidélisation du personnel

▲ évolution de carrière (2 points)

▲ la formation (4 points)

▲ aménagement des horaires (2 points)

**2.3 Rappeler les différentes composantes de la rémunération. Identifier celles mises en place par RADWAN ADEN.**

- Les différentes composantes de la rémunération :
  - le salaire de base déterminé en fonction de la qualification et du poste occupé (4 points)
  - les heures supplémentaires (3 points)
  - les primes (3 points)
  - les indemnités (2 points)
  - la participation (2 points)
  - l'intéressement (2 points)

Accepter :

- Fixe
- Variable
- Autres compléments

- Les composantes de la rémunération mises en place par RADWAN ADEN
  - Une prime attribuée selon l'ancienneté (3 points)
  - Un avantage en nature (bons de gasoil) (3 points)

**2.4 Citer les enjeux de la fidélisation des salariés pour la société et pour les salariés.**

On attend une réponse structurée

- **Les enjeux de la fidélisation pour la société :**

On attend 2 enjeux : **3.5 points / enjeu** (7points)

La **fidélisation des salariés** représente un facteur déterminant de la **performance de l'entreprise, de son attractivité et de sa compétitivité.**

L'une des premières raisons concerne la préservation des compétences développées par chaque salarié. En plus **d'une bonne connaissance de l'entreprise**, chacun **développe ainsi un savoir faire propre**, qui constitue un gage de qualité et de cohérence de l'offre auprès de ses clients.

- **Les enjeux de la fidélisation pour les salariés :**

On attend 2 enjeux : **3.5 points / enjeu** (7points)

- La notoriété de l'entreprise
- La relation avec les supérieurs
- La rémunération
- Les avantages sociaux
- La relation avec les collègues
- La peur du changement
- La stabilité au sein de l'entreprise
- La proximité du domicile

## DOSSIER 3 Intégration des nouveaux salariés (25 points)

### 3.1 Apprécier la qualité des informations de la fiche métier. Justifier la réponse.

**Fiabilité (0.5 point) :** la source est <https://www.travailleursante.fr/Enjeux-et-Obligations-RH/Les-thematiques/fideliser-les-salaries-constat-et-chiffres-cles.html>, donc une source institutionnelle (0.5 point)

**Actualité (0.5 point) :** correspond aux besoins de la société (0.5 point)

**Pertinence (0.5 point) :** les documents fournis par le site sont régulièrement mis à jour (0.5 point)

**Présentation ((0.5 point) :** Document structuré et complet, facile à lire. (0.5 point)

### 3.2 Rappeler les étapes du recrutement et préciser leur rôle.

1 point par étape et 1 point pour leur rôle.

#### Les principales étapes du processus de recrutement

De la formulation du besoin à l'intégration définitive d'un nouveau salarié, le processus de recrutement s'organise en différentes phases, dont le respect et le bon déroulement conditionnent le succès.

#### L'analyse du besoin

Décrire le poste à pourvoir

Le poste à pourvoir doit être défini précisément : c'est l'objet de la description de poste. Elle en précise la mission générale, ainsi que les activités détaillées qu'il implique.

Le volume de ces activités doit être évalué le plus précisément possible puisque c'est cela qui déterminera s'il faut recruter dans le cadre d'un temps plein ou d'un temps partiel.

Définir le profil recherché

Il s'agit de décrire le profil le mieux adapté pour répondre au besoin :

- ▲ nature et niveau de formation requis ;
- ▲ niveau d'expérience ;
- ▲ compétences acquises ;
- ▲ aptitudes relationnelles.

#### La détermination du mode de recherche

Prendre en compte les priorités d'emploi ou d'embauche

Avant de recruter un nouveau collaborateur, il faut s'assurer que le poste concerné ne pourrait pas être pourvu par un salarié revenant dans l'entreprise à l'issue d'une période de suspension de son contrat (congé maternité, congé sabbatique, congé pour création d'entreprise...) et devant retrouver un emploi équivalent à celui qu'il occupait avant son départ.

Diffuser une annonce interne

La plupart des postes à pourvoir dans une entreprise, sauf ceux soumis à une confidentialité particulière, sont portés à la connaissance des salariés, par voie d'affichage sur les lieux de travail et/ou par voie électronique (messagerie ou intranet).

Rechercher des candidats extérieurs à l'entreprise

Une entreprise souhaitant recruter dispose de plusieurs moyens de recherche :

- ▲ diffuser une offre (la nation, RTD, l'internet, l'ANEFIB ect...);
- ▲ exploiter son propre vivier de candidatures.

#### L'analyse des candidatures

Le responsable du recrutement opère un premier tri des candidatures reçues sur la base de la définition de poste établie par le manager du service. Cette sélection est ensuite affinée par le

responsable hiérarchique auquel le poste est rattaché.

### **Les entretiens et tests d'évaluation**

Les entretiens sont menés par le responsable du recrutement et par le futur responsable hiérarchique de la personne recrutée, ainsi que par toute autre personne dont l'avis est requis (expert-métier par exemple).

En plus de ces entretiens, il est également possible de soumettre les candidats à des tests d'évaluation, pour autant que ceux-ci soient pertinents et aient été préalablement portés à leur connaissance.

### **Le choix du candidat**

Promesse d'embauche et contrat de travail

Par la promesse d'embauche, l'entreprise garantit au futur embauché qu'elle lui réserve un emploi. Elle ne remplace pas le contrat de travail mais engage l'entreprise tout autant que lui.

### **L'accueil et l'intégration du candidat recruté**

Le processus de recrutement ne s'achève pas le jour où le candidat sélectionné signe son contrat de travail mais se poursuit durant toute sa phase d'intégration. Identifier et embaucher le profil le mieux adapté à ses besoins ne suffit pas. Il est fondamental que le nouveau collaborateur se sente bien dans son poste, dans l'équipe et dans l'entreprise, et qu'il ait envie de s'y investir.

### **3.3 Indiquer à quelle étape de la procédure se situe la fiche métier. Justifier la réponse.**

L'annexe 3 fait référence à la première étape l'analyse du besoin car la société collecte des informations sur le métier de pour établir son propre profil de poste

### **3.4 Identifier les enjeux de l'intégration tant pour la société que pour les nouveaux salariés.**

#### ● **les enjeux de l'intégration pour la société :** (2 enjeux ; 1 point/enjeu)

- ▲ La phase d'intégration présente tout d'abord des enjeux économiques. (1 point)
- ▲ Accompagner le nouvel embauché dans sa prise de fonction permet de le rendre plus rapidement opérationnel. (1 point) productif et autonome. Si le processus de familiarisation du salarié avec sa nouvelle entreprise n'a pas été préparé à l'avance, le délai d'apprentissage risque de s'en trouver affecté, que ce soit par l'absence de suivi, de formation ou par une mauvaise circulation de l'information. Et chaque jour de retard peut entraîner perte d'argent et de temps pour l'entreprise.

#### ● **les enjeux de l'intégration pour les nouveaux salariés :** (2 enjeux ; 1 point/enjeu)

- autonomie dans le travail
- sentiment d'appartenance, intégration dans l'équipe
- bonne compréhension des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité, du règlement intérieur :

### **3.5 Indiquer les moyens que RADWAN ADEN peut mettre en place pour assurer cette intégration.**

On attend la mobilisation de connaissances (1 point par moyen au titre de 3 moyens)

- Le parrainage
- Le livret d'accueil
- La visite d'entreprise
- Le séminaire d'intégration
- La présentation aux et des collègues



**CORRIGÉ**



**GFM**

Épreuve : GFM

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG GFM

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 7

## DOSSIER 2 B comme BLANC

**1. Repérez les tendances générales du marché du blanchiment dentaire. (12 points)**

- Marché du blanchiment dentaire aux USA : 14 milliards de dollars.
- Marché de l'esthétique médicale : prévision de croissance annuelle de 5 à 10 %. Marché naissant en France et en pleine explosion.
- Acte sans chirurgie multiplié par 7 depuis 10 ans.
- 80 % des Américains âgés de 18 à 49 ans souhaitent avoir des dents blanches. 94 % des Français déclarent que le sourire est ce que l'on remarque en premier et 65 % des femmes déclarent qu'il est un allié de la séduction.
- Devrait recevoir un accueil favorable à Djibouti compte tenu de l'importance accordée à la blancheur des dents et à la tendance au noircissement dentaire dû à la consommation de tabac et d'autres produits spécifique à Djibouti.

**2. Présentez l'offre sur le marché du blanchiment dentaire. (12 points).**

- Blanchiment en cabinet dentaire : à l'aide de peroxyde d'hydrogène photo-activé par une lampe spécifique (durée du traitement environ 1 heure, coût 100 000 à 150 000 FDJ).
- Blanchiment à la maison : à l'aide d'un produit moins concentré, le peroxyde de carbamide (visite initiale chez le dentiste pour réalisation de gouttières spécifiques, port de la gouttière durant 1 h 30 pendant 10 à 14 jours, coût 60 000 à 100 000 FDJ).
- Produits en vente dans le commerce : dentifrices blanchissants, gels ou kits de blanchiment, bandes blanchissantes (strips), vernis à dents (« maquillage » des taches ou autres imperfections).
- Esthétique médicale : traitement sans peroxyde, sans douleur, sans sensibilité.

**3. Identifiez les facteurs psychologiques qui agissent sur le comportement des clients du marché du blanchiment dentaire. (10 points)**

Motivations	Freins
<p>Auto expression : Allié de la séduction, avoir un sourire éclatant</p> <p>Hédoniste : se faire plaisir avec un produit d'esthétique médicale sans douleur, sans sensibilité</p>	<p>Pour les produits à base de peroxyde :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Contre-indication femmes enceintes ou qui allaitent, personnes de moins de 18 ans, personnes ayant les dents sensibles.</li> <li>◆ Coût.</li> <li>◆ Durée du traitement.</li> <li>◆ Peur de la douleur.</li> </ul> <p>Pour les produits en vente dans le commerce :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Manque d'efficacité.</li> </ul>

4. *Montrez comment les facteurs environnementaux favorisent le développement des enseignes de blanchiment dentaire. (12 points)*

Environnement	Conséquences sur le développement des enseignes
<p><b>Environnement légal :</b> directive européenne applicable en France nécessité d'un agrément du Ministère de la santé à Djibouti ; délai de 6 mois à prévoir après dépôt d'un dossier de demande d'agrément</p>	<p>Permet l'apparition de nouveaux offreurs sans diplôme spécifique, esthétique médicale</p>
<p><b>Environnement socioculturel :</b> importance du sourire pour 94 % des Français. Allié de la séduction pour 65 % des femmes. Élément clé de la séduction à Djibouti pour les femmes</p>	<p>Attente esthétique forte de la demande : avoir les dents blanches</p>
<p><b>Environnement technologique :</b> blanchiment des dents sans peroxyde</p>	<p>Réduction des freins (relatifs à la douleur à la sensibilité), et favorise l'apparition de nouveaux offreurs et de nouveaux comportements de la demande</p>

5. **Présentez l'offre globale de l'entreprise « B comme Blanc ».** (10 points)

Offre globale :

- Offre principale (Service) :
  - blanchiment par application d'un gel et l'utilisation de la lampe LED électroluminescence sur rendez-vous ou pas ;
  - durée du service : 30' ;
  - prix 17 000 FDJ ;
  - renouvelable 4 fois par an ;
  - dans un institut de blanchiment dentaire situé en centre-ville d'une superficie de 35 à 45 m<sup>2</sup>.
- Produits associés : gamme pour prolonger le blanchiment des dents.

6. **Précisez les droits et les obligations d'un concessionnaire de l'entreprise « B comme Blanc ».** (8 points)

Droits	Obligations
Exclusivité du territoire défini Durée du contrat 5 ans Utilisation de la marque, de l'enseigne, du manuel opératoire, du plan de marchéage Formation initiale et formation permanente	S'approvisionner auprès du concédant et de ses fournisseurs Mettre en œuvre la politique de communication Versement d'une redevance 9 % et d'une contribution de 2 % du CAHT global annuel

7. **Calculez le seuil de rentabilité en valeur et le point mort.** (12 points)

$$CA_{HT} = ((17\,000 + 1\,500)/1,1) * 6 * 312 = 31\,483\,636$$

$$\text{Taux de MCV} = 100 - (19+3+9+2) = 67\%$$

$$CF = 1\,800\,000 + 200\,000 + 1\,000\,000 + 8\,000\,000 = 11\,000\,000$$

$$\text{Seuil de rentabilité en valeur} = CF / \text{taux MCV} = 11\,000\,000 / 0,67 = 16\,417\,910$$

$$\text{Point mort} = (SR \text{ valeur} / CA_{HT}) * 312 = (16\,417\,910 / 31\,483\,636) * 312 = 162 \text{ jours}$$

Détermination de la date :

$$162/(312/12) = 6,23 \text{ soit le } 08 \text{ juillet.}$$

**8. Justifiez l'intérêt pour Madame MARIAM de retenir cette enseigne pour lancer sa nouvelle activité. (8 points).**

L'activité est rentable au bout de 6 mois et une semaine.

Offre en adéquation avec les tendances du marché.

Pas de connaissance préalable du métier pour ouvrir un institut « **B comme Blanc** ».

Touche une cible large : hommes et femmes de 18 à 49 ans toute classe sociale confondue qui a déjà l'habitude de s'offrir des soins esthétiques.

Contrat de concession qui permet de commencer une nouvelle activité avec une aide tant dans :

- la construction de l'offre : service proposé (soins 30' à 17 000 FDJ) et produits associés ;
- de la communication de l'offre : mise en œuvre par le concédant ;
- de la distribution de l'offre : superficie du lieu (35 à 45 m<sup>2</sup>) en centre-ville, architecture de l'institut définie par B comme Blanc.

Le choix d'ouvrir un institut « B comme Blanc » est à retenir.

## DOSSIER 1 Société madiba

1. Procédez à l'enregistrement des opérations réalisées par la SARL MADIBA au cours du mois de décembre 2015 à partir des informations de l'annexe 1 dans un journal unique. Expliquez pourquoi la SARL MADIBA a établi une facture d'avoir le 15 décembre.

Écriture correspondant pour l'exercice comptable : 12 points (1,5 point/écriture sauf celles du 3/12 et du 12/12 et 15/12 majorées d'un point par écriture)

		02/12/2015		
411		Clients	5 016 000	
	701	Ventes de produit fini		4560 000
	44571	TVA collectée		456 000
		Facture n°900		
		03/12/2015		
411		Clients	580 657	
665		Escompte accordé	5 130	
	707	Ventes de marchandises		513 000
	7085	Ports et frais accessoires		20 000
	44571	TVA collectée		52 782
		Facture n°901		
		10/12/2015		
607		Achats de marchandises	712 500	
44566		TVA déductibles sur ABS	71 250	
	401	Fournisseurs		783750
		Facture n°125		
		12/12/2015		
601		Achats de matières premières	588 000	
624		Transports sur achats	10 000	
44566		TVA déductibles sur ABS	59 212	
	765	Escompte obtenus		5 880
	401	Fournisseurs		651 332
		Facture n°450		
		15/12/2015		
707		Ventes de marchandises	136 800	
44571		TVA collectée	13 543	
	665	Escompte accordé		1 368
	411	Clients		148 975
		Avoir A901		
		15/12/2015		
512		Banque	431 682	
	411	Clients		431 682
		Chèque n°056787		

**Pourquoi la SARL MADIBA a établi une facture d'avoir le 15 décembre ? (3 point)**

Le client Ets Omar a respecté les conditions de vente de la SARL MADIBA mentionnée en pieds de facture et, a manifesté, son accord pour payer rapidement ce qui justifie l'obtention d'un escompte de 1% qui lui sera adressé sous forme d'une facture d'avoir.

**2. La SARL MADIBA a égaré le plan d'amortissement du véhicule Toyota acquis en 2014 (voir annexe 2). Reconstituez ce plan d'amortissement et procédez à la dotation de l'exercice.**

**Plan d'amortissement du véhicule** (annexe 2 à rendre avec la copie) 11 points : 1 par dotation (maxi 5 points) et 3 pour en-tête et 3 pour les autres informations

Date de mise en service :		Mode d'amortissement : Unité d'œuvre le km			
Coût d'acquisition : 6 800 000					
Montant amortissable : 6 000 000		Durée : 5 ans			
Valeur résiduelle : 800 000					
Exercice	Base	Nombre d'unités d'œuvre	Amortissement		Valeur nette comptable
			Dotations	Cumul	
2014	6 800 000	10 000	600 000	600 000	6 200 000
2015	6 800 000	15 000	900 000	1 500 000	5 300 000
2016	6 800 000	20 000	1 200 000	2 700 000	4 100 000
2017	6 800 000	30 000	1 800 000	4 500 000	2 300 000
2018	6 800 000	25 000	1 500 000	6 000 000	800 000
		100 000			

**Écriture correspondant pour l'exercice comptable : (2 points)**

		31/12/2015			
681		Dotations		900 000	
	28 182	Suivant plan d'amortissement	Amortissement de Matériel de Transport		900 000

3. *Présentez les écritures comptables correspondantes aux informations de l'annexe 2 au 31/12/2015. 6 points : 2 points par écriture*

		31/12/2015		
416		Clients douteux	4 620 000	
	411	Transferts	4 620 000	4 620 000
		31/12/2015		
6817		Dotations aux provisions pour dépréciation des actifs circulants	840 000	
	491	Provision pour dépréciations des comptes clients	840 000	840 000
		31/12/2015		
491		Travaux d'inventaire	500 000	
		Provision p/dépr. Des comptes clients	500 000	
	781	Reprise sur provision pour dépréciation des actifs circulants	500 000	500 000
		Travaux d'inventaire		

4. *Retrouvez le montant de la consommation de l'exercice en provenance de tiers calculée dans l'annexe 4 et calculez les variations de chacun des soldes intermédiaires de gestion entre 2014 et 2015 en valeur absolue et en valeur relative en présentant votre réponse sous forme d'un tableau.*

**Consommation de l'exercice en provenance de tiers : 4 points**

Consommation de l'exercice en provenance de tiers 2015	Montant
Achats de matières premières et autres approvisionnements	51 560
Variation de stocks	9 920
Autres achats et charges extérieures	689 300
<b>Total</b>	<b>730 940</b>

**Variations des soldes** : 4 points : 2 point pour les variations + 2 points pour %

Soldes	2015	2014	Variations en valeurs absolue	En %
Marge commerciale	489 360	412 360	77 000	18,67%
Production de l'exercice	1 504 660	960 450	544 210	56,66%
Valeur ajoutée	1 263 080	845 700	417 380	49,35%
EBE	366 918	392 700	25 782	6,6 %

**5. Rédiger une courte note dans laquelle vous expliquerez la signification et l'évolution de chaque solde intermédiaire de gestion.**

**Plusieurs constats simples** : (10 points)

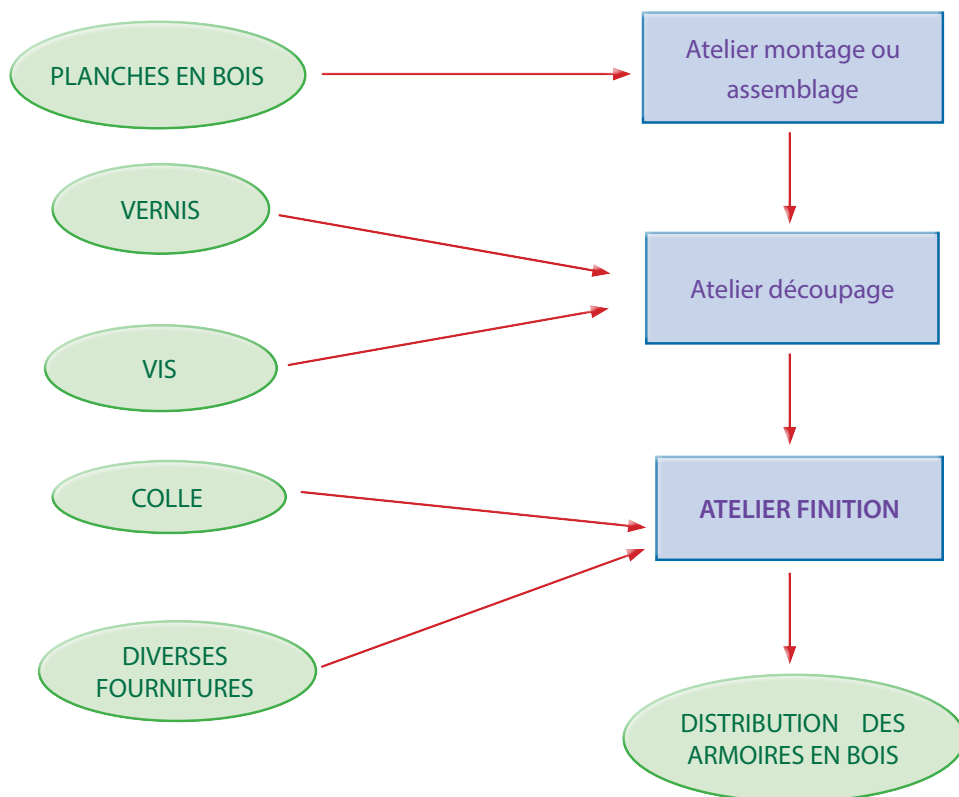
- La marge commerciale sur les produits achetés en Asie et revendus en l'état (marchandises) augmente confortablement de près de 19 % (2 points)
- La valeur de la production de l'exercice augmente fortement (près de 57 %) ce qui tend à prouver que la production des armoires et leur vente sur place rencontre un succès très important. 3 points
- La valeur ajoutée créée par l'entreprise augmente fortement l'entreprise créée de la valeur autant en vendant des marchandises mai surtout en les produisant. (3 points)
- L'EBE diminue légèrement de 7 % du fait des charges d'impôts et surtout des charges de personnel. Les décaissements ont augmentés en 2016 par rapport à 2015 par rapport aux décaissements. Néanmoins, l'EBE est encore confortable. (2 points)

**6. Expliquez ce que représente l'EBE en prenant appui sur vos commentaires. (4 points)**

L'EBE désigne ce qu'il reste de la valeur ajoutée lorsque l'on en déduit les salaires, les cotisations sociales et les impôts prélevés sur la production. C'est un bon indicateur des performances économiques de l'entreprise. L'EBE recense l'ensemble des charges et produits d'exploitation qui génèrent un mouvement de trésorerie.

Questions optionnelles en fonction du choix du candidat. (28 points)

7. Schématisez le processus de production de la SARL MADIBA. 6 points



8. Présentez sous la forme d'un tableau les calculs :

- du coût d'achat des matières premières utilisées ; 4 points
- du coût de production des armoires en bois fabriquées ; 8 points
- du coût de revient des armoires en bois ; 4 points

- du résultat analytique des armoires en bois vendues. 2 points

#### Coût d'achat des planches en bois

Éléments	Quantité	Prix unitaire	Montant
<b>Charges directes :</b>			
♦ Achats des planches en bois	20 000	2 500	50 000 000
<b>Charges indirectes :</b>			
♦ centre approvisionnement	20 000	50	1 000 000
<b>Coût d'achat</b>	<b>20 000</b>	<b>2 550</b>	<b>51 000 000</b>

#### Coût de production des armoires en bois

Éléments	Quantité	Prix unitaire	Montant
<b>Charges directes :</b>			
Coût d'achat des planches en bois consommées	20 000	2 550	51 000 000
<b>Fournitures consommées :</b>			
♦ Pots de colle	300	800	240 000
♦ Vis	100 000	150	15 000 000
♦ Pots de vernis	4 000	1 600	6 400 000
♦ Diverses fournitures			150 000
<b>Main d'œuvre directe</b>			
♦ Atelier Découpage	4 000	300	1 200 000
♦ Atelier Assemblage	8 000	450	3 600 000
♦ Atelier Finition	4 000	350	1 400 000
<b>Charges indirectes</b>			
♦ Atelier Découpage	20 000	30	600 000
♦ Atelier Assemblage	8 000	25	200 000
♦ Atelier Finition	4 000	42	168 000
<b>Coût de production des armoires en bois fabriquées et vendues</b>	<b>2 000</b>	<b>39 979</b>	<b>79 958 000</b>

## Coût de revient des armoires en bois vendues

Éléments	Quantité	Prix unitaire	Montant
Coût de production des armoires en bois vendues	2 000	39 979	79 958 000
Coût hors production des armoires en bois vendues : « centre de distribution »	120 000	2	240 000
Coût de revient des armoires en bois vendues	2 000	40 099	80 198 000

## Résultat analytique des armoires en bois vendues

Éléments	Quantité	Prix unitaire	Montant
Chiffres d'affaires	2 000	60 000	120 000 000
Coût de revient des armoires en bois vendues	2 000	40 099	80 198 000
Résultat analytique des armoires en bois vendues	2 000	19 901	39 802 000

## 9. Que pouvez-vous conclure sur cette activité de la SARL MADIBA ? 4 points

Des calculs menés à la page suivante, il ressort que l'activité de production d'armoires est particulièrement rentable pour la SARL car elle permet de dégager un résultat analytique de presque 20 000 francs soit plus de 30 % du prix de vente.

Épreuve : GFM

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG GFM

Durée de l'épreuve : 2 heures – Coefficient : 7

**1<sup>er</sup> PARTIE : Gestion financière (70 points)****1. Distinguer la notion d'immobilisation de celle de charge.**

Une immobilisation est l'acquisition d'un bien destiné à servir durablement l'activité de l'entreprise. L'acquisition d'immobilisation s'enregistre dans la classe 2 et figure à l'actif du bilan.

Une charge est une dépense engagée pour l'achat d'un bien ou service qui sera consommé lors des activités de l'entreprise. Les comptes de charge sont regroupés dans la classe 6 et figurent à gauche du compte de résultat.

**2. Passer au journal l'écriture d'acquisition du véhicule.**

		01/04		
2184		Matériel de transports	6 000 000	
44562		TVA déductible sur les immobilisations	600 000	
	404	Fournisseur d'immobilisation		6 600 000
		Facture n°117		

**3. Citer les différentes solutions de financements pour une entreprise.**

Les solutions de financement disponibles pour une entreprise sont :

- l'emprunt bancaire ;
- le financement propre à l'entreprise comme l'autofinancement ;
- l'augmentation du capital ;
- le crédit-bail.

**4. Calculer la base amortissable du véhicule.**

Base amortissable = Coût d'acquisition – Valeur résiduelle

Base amortissable = 6000 000 – 1 000 000 = 5 000 000 Fdj

5. Compléter le tableau d'amortissement du véhicule. (annexe A à rendre avec la copie)

Tableau d'amortissement du véhicule

Immobilisation : matériel de Transport		Durée de vie : 5 ans		
Coût d'acquisition : 6 000 000		Nombre total d'unité d'œuvre : 300 000		
Mode d'amortissement : par unité d'œuvre		Valeur résiduelle : 1 000 000 Fdj		
Base à amortir : 6 000 000 – 1 000 000 = 5 000 000 Fdj				
Année	Unités d'œuvre	Annuité d'amortissement	Cumuls d'amortissement	Valeur nette comptable
2016	35 000 / 300 000	583 530	583 530	4 416 670
2017	70 000 / 300 000	1 166 660	1 750 190	3 250 010
2018	70 000 / 300 000	1 166 660	2 916 850	2 083 350
2019	65 000 / 300 000	1 083 330	4 000 180	999 820
2020	60 000 / 300 000	999 820	5 000 000	0

6. Enregistrer la dotation de l'exercice 2016.

		31/12		
6811		Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles	583 530	
	28182	Amortissement du matériel de transport		583 530
		Inventaire 2016		

**7. Pour une entreprise, Quel est l'intérêt de pratiquer l'amortissement ?**

L'entreprise pratique l'amortissement dans l'objectif de constituer un fond (montant retenu sur le résultat de chaque exercice) disponible pour renouveler le bien après sa durée de vie.

**8. Compléter l'extrait du bilan au 31/12/2016 (annexe A à rendre avec la copie).**

**Extrait du bilan au 31/12/2016 après inventaire**

ACTIF	BRUT	Amortissement	NET
<b>Actif immobilisé :</b>			
Matériel de transport	6 000 000	583 530	4 416 670

Au compte de résultat, on constatera un charge de 583 530 FDJ représentative de l'estimation de perte de valeur du bien.

## 2<sup>nd</sup> PARTIE : Mercatique (70 points)

1. *Après avoir défini la notion de démarche mercatique, montrez que Garnier a adopté une démarche mercatique pour le lancement de son nouveau produit Olia (12 points).*

Définition de la notion de démarche mercatique : c'est une méthodologie utilisée par l'entreprise pour percevoir les besoins des consommateurs, créer un produit ou un service en adéquation avec ces besoins et le vendre de façon à les satisfaire.

Garnier a bien réalisé une démarche mercatique puisqu'une étude comportementale a été effectuée et a permis de mettre au point un nouveau produit : une coloration permanente, sans ammoniacque et qui apporte un véritable soin aux cheveux.

2. *Précisez la notion d'offre globale et mettez en évidence celle proposée par Garnier (12 points).*

L'offre globale est une combinaison de produits et /ou de services.

L'offre globale de Garnier se compose :

- D'un produit principal : la coloration permanente.
- D'un service associé venant en complément du service principal : le conseil. Grâce aux Flashcode scanné, les consommatrices sont dirigées sur la plateforme Olia et ont accès à des vidéos les informant sur la teinte du produit, la simplicité d'utilisation ou leur permettant de réaliser un diagnostic.

Garnier propose bien une offre globale composée d'un produit principal (la coloration) et d'un service associé (le conseil via Internet).

3. *Classez les moyens de communication utilisés par Garnier. Montrez que la campagne de communication est cohérente avec les choix proposés (14 points).*

Communication de masse	Communication relationnelle
<b>Publicité TV</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Film de 60 secondes en prime time, spot plus court.</li> </ul> <b>Presse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Quelques supports sélectionnés.</li> </ul> <b>Site internet</b>	Applications flashcode

La campagne de communication est cohérente avec les choix de Garnier puisque les supports de communication (TV, presse) utilisés proposent un renvoi sur le site internet. Les messages publicitaires invitent les consommatrices à se rendre sur la plateforme dédiée à partir de laquelle elles ont accès aux services associés proposés, qui sont le conseil sur la teinte, l'utilisation facile du produit, le diagnostic couleur adapté... ce qui permet à Garnier de ne pas seulement vendre un produit mais aussi un service qui renforce le lien entre les consommatrices et l'entreprise.

**4. Justifiez le choix de Garnier de proposer une application flashcode sur ses produits (10 points).**

Le choix de Garnier de proposer une application flashcode permet de :

- fidéliser les clientes ;
- développer un relationnel avec les consommatrices (rapprochement) ;
- développer les ventes en générant de nouveaux acheteurs ;
- générer du trafic sur le site internet.

**5. Calculez, pour chaque support presse, l'audience utile (10 points).**

Supports	Audience totale	Audience utile
A	26 870	11 017 (26 870 x 0,41)
B	11 470	8 717
C	7 930	4 282
D	9 620	7 986

**6. Calculez le coût pour mille lecteurs utiles (CPMU) (12 points).**

Supports	Audience totale	Audience utile	Prix d'une page A4 quadricolore en FDJ	Coût pour mille en FDJ
A	26 870	11 017	432 000	39 212(1)
B	11 470	8 717	293 000	33 612
C	7 930	4 282	310 000	72 396
D	9 620	7 986	285 000	35 687

(1)  $432\,000/11\,017 * 1\,000$

Épreuve : GFM

Bac blanc 2016

Filière SG GFM

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 7

## DOSSIER 2 OPTIC 2000

**1. Présentez la structure concurrentielle et l'évolution de la distribution sur le marché de l'optique grand public (12 pts)**

Structure du marché de l'optique : **concurrentielle** du fait du grand nombre d'offres face à un grand nombre d'acheteurs.

Marché en **croissance**. Evolution en valeur (par rapport au chiffre d'affaires): **+ 2 %**

Augmentation du nombre de points de vente sous enseigne de **+25 %** au détriment des indépendants.

**2. Calculez les parts de marché en valeur des différents canaux de distribution. Concluez sur la place de l'enseigne Optic 2000. (16 points)**

Total des points de vente : 10010.

CA TTC 2006 : 5 118 M d'€.

- Franchise/Succursale :  $1297/5118 * 100 = 25.34 \%$ .
- Groupement coopératif :  $1897/5118 * 100 = 37.06 \%$ .
- Groupement mutualiste :  $484/5118 * 100 = 9.46 \%$ .
- Indépendants :  $1440/5118 * 100 = 28.14 \%$ .

Part de marché d'Optic 2000 :  $785/5118 * 100 = 15,34 \%$ .

Optic 2000 est l'enseigne **Leader** sur le marché avec 15.34 % de part de marché en valeur.

De plus, elle appartient au canal de distribution le plus important à savoir le groupement coopératif (37.06 % en valeur).

**3. Montrez que les opticiens doivent adopter une véritable démarche marketing sur ce marché. (12 pts)**

Les opticiens ne doivent plus se contenter de proposer des produits, ils doivent être **à l'écoute des clients** et personnaliser l'offre : le produit doit être individualisé. L'offre doit être **parfaitement adaptée** à chaque client.

**4. Après avoir défini la notion d'offre globale, montrez en quoi celle proposée par l'enseigne Optic 2000 est en adéquation avec les attentes du marché. (16 pts)**

L'offre globale est une combinaison de **produits et/ou de services** proposés par une entreprise à une clientèle identifiée.

Les attentes des consommateurs se portent en partie sur le **service**, la **qualité** des prestations et le confort de vente.

Optic 2000 propose des **services associés** répondant à ces attentes :

- Prêt de montures pour aider au choix, à la prise de décision. / confort de vente.
- Entretien et ajustage gratuits pour assurer un confort optimal et un suivi qui rassure et fidélise le client. / service et qualité.
- Garanties et facilités de paiement / confort de vente, qualité et service.

**5. Analysez l'évolution des ventes annuelles de 2012 à 2015. (8 points)**

**Taux d'évolution** = (Valeur finale – valeur initiale) \* 100 / valeur initiale.

Années	2012	2013	2014	2015
Chiffres d'affaires en €	172540	173699	188381	210986
<b>Taux d'évolution annuel en %</b>		<b>0,67</b>	<b>8,45</b>	<b>12,00</b>

**Taux global** = (CA 2015 – CA 2012) \* 100 / CA 2012

**Taux global** = **22,28 %**.

Le chiffre d'affaires ne cesse de croître depuis 2012 (quasi-stagnation cependant entre 2012 et 2013) et cette croissance s'accélère d'année en année.

**6. Calculez par la méthode la plus appropriée les chiffres d'affaires prévisionnels de 2012 et de 2015. Justifiez le choix de la méthode. (16 points)**

La méthode choisie est celle des **moindres carrés** car l'évolution des CA n'est pas régulière (stagnation puis croissance)

Il s'agit de déterminer l'équation de la droite de la forme  $y=ax+b$  avec le coefficient directeur  $a$  calculé selon la formule suivante :

$$a = \frac{[\text{somme } (x-x') (y-y')]}{[\text{somme } (x-x')^2]}$$

Années	x	y	x - x'	y - y'	(x - x') (y - y')	(x - x') <sup>2</sup>
2004	1	172 540	-1,5	-13 861,5	20 792,25	2,25
2005	2	173 699	-0,5	-12 702,5	6 351,25	0,25
2006	3	188 381	0,5	1979,5	989,75	0,25
2007	4	210 986	1,5	24 584,5	36 876,75	2,25
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>745 606</b>			<b>65010</b>	<b>5</b>

$x'$ =moyenne x =  $10/4 = 2,5$ .

$y'$ =moyenne y =  $745606/4=186 401,5$ .

$a = 65010/5 = 13 002$ .

$b = y' - ax' = 186401,5 - 13002 \cdot 2,5 = 153 896,5$ .

L'équation de la droite prend donc la forme suivante :

$$y = 13002x + 153896,5.$$

Pour l'année 2016,  $x=5$  et  $y = 13002 \cdot 5 + 153896,5 = 218 906,5$ .

Pour l'année 2017,  $x=6$  et  $y = 13002 \cdot 6 + 153896,5 = 231 908,55$ .

Accepter le calcul du chiffre d'affaires prévisionnel ne prenant en compte que les années 2013, 2014 et 2015, puisque l'évolution 2012/2013 n'est pas significative de la tendance.

**7. Concluez sur la situation et les perspectives d'évolution du magasin de monsieur Hivert par rapport au marché. Vous tiendrez compte de la réponse à la question 2.1 ( 4 points)**

Le magasin de Monsieur Hivert se situe au-delà des tendances du marché en terme d'évolution du chiffre d'affaires. Il peut espérer une augmentation de ses ventes dans les années à venir.

À valoriser : la MDC ne prend pas compte de la tendance constatée.

## DOSSIER 1 Sarl sportia

Questions à traiter obligatoirement (annexes A, 1, 2 et B)

1. Complétez la facture n° 350 destinée au client ARAKSANSPORT fournie en annexe A.

## ANNEXE A : Facture de DOIT N° 350

SPORTIA Rue de Genève Djibouti		Djibouti, le 1 <sup>er</sup> décembre 2015		
		Doit		
		ARAKSANSPORT Route de l'aéroport Djibouti		
Facture N°350				
Référence	Désignation	Quantité	Prix Unitaire	Montant
91245	Sweat Puma coloris rouge taille L	700	1 500	$700 \times 1500 = 1\,050\,000$
91350	Chaussures de Fitness	1 000	3 500	$1000 \times 3500 = 3\,500\,000$
		Montant Brut		$1\,050\,000 + 3\,500\,000 =$ <b>4 550 000</b>
		Remise 10 %		$4\,550\,000 \times 10/100 =$ <b>455 000</b>
		Net Commercial		$4\,550\,000 - 455\,000 =$ <b>4 095 000</b>
		Port forfaitaire		3 000
		Montant HT		$4\,095\,000 + 3000 =$ <b>4 098 000</b>
		TVA 10 %		$4\,098\,000 \times 10/100 =$ <b>409 800</b>
Paiement dans 30 jours		Net à payer TTC		$4\,096\,000 + 409\,800 =$ <b>4 507 800</b>
Arrêté la présente facture pour la somme de : <i>quatre millions cinq cent sept mille huit cent francs.</i>				
Djibouti, le 1/12/2015				

2. Procédez aux enregistrements comptables de la facture n°350 ainsi que des diverses opérations courantes qui figurent en annexe

		01/12/2015		
411XX		Clients ARAKSANSPORT	4 507 800,00	
	44571	TVA collectée		409 800,00
	707	Ventes de marchandises		4 095 000,00
	7083	Port et frais accessoires		3 000,00
		Facture n°350		
		02/12/2015		
2182		Matériel de transport	4 150 000,00	
44562		TVA déductibles sur immo.	415 000,00	
6354		Droit d'enregistrement et de timbres	23 800,00	
	404	Fournisseurs d'immo.		4 588 800,00
		Facture n°C56		
		13/12/2015		
607		Achat de ma/ses	112 500,00	
6241		Transports sur achats	12 000,00	
44566		TVA déductibles sur ABS	12 450,00	
	401XX	Fournisseurs		136 950,00
		Facture n°25		
		14/12/2015		
6061		Fournitures non-stockables(eau et énergie)	95 000,00	
44566		TVA déductibles sur immo.	9 500,00	
	665	Fournisseurs		104 500,00
		Facture n°186		
		15/12/2015		
623		Publicité	10 000,00	
44566		TVA déductibles sur ABS	1 000,00	
	401XX	Fournisseurs		11 000,00
		Facture Djibouti télécom de décembre		
		23/12/2015		
623		Frais postaux et de Telecom	36 000,00	
44566		TVA déductibles sur ABS	3 600,00	
	401XX	Fournisseurs		39 600,00
		Facture Djibouti télécom de décembre		
		24/12/2015		
		Vente de ma/ses	31 500,00	
			3 150,00	
		Client		34 650,00
		Avoir n° A25		

7 écritures à 2 points sauf celle du 2/12 à 4 points et celle du 24/12 à 3 points : 17 points

3. *La SARL SPORTIA peut-être amenée à accorder des diminutions de son prix de vente. Précisez dans quel contexte et à quelles occasions ? 8 points*

**Rabais** : Réduction commerciale pratiquée exceptionnellement sur le prix de vente pour tenir compte d'un défaut des marchandises/des produits, de la non-conformité des biens livrés et d'un retard de livraison.

**Remise** : C'est une réduction commerciale accordée en fonction de la quantité commandée et de la qualité du client.

**Ristourne** : Réduction commerciale accordée périodiquement sur le total des achats réalisés par le client.

6 points : 2 par diminutions de prix.

4. *Madame AICHA vous remet des informations qui figurent annexe 2 et vous demande d'établir le budget de trésorerie mensuelle pour les trois premiers mois de l'année 2016 à l'aide de l'annexe B (à rendre avec la copie).*

**ANNEXE B : Budget du 1<sup>er</sup> trimestre**

Budget des ventes	Janvier	Février	Mars
Vente HT	6 500 000	7 800 000	9 130 000
TVA collectés	650 000	780 000	913 000
Vente TTC	7 150 000	8 580 000	10 043 000

Budget des achats	Janvier	Février	Mars
Achats HT	3 800 000	4 200 000	4 780 000
TVA déductibles sur Achats de m/ses	380 000	420 000	478 000
Achats TTC	4 180 000	4 620 000	5 258 000

Budget de TVA	Janvier	Février	Mars
TVA collectée du mois	650 000	780 000	913 000
TVA déductible sur achats	380 000	420 000	478 000
TVA déductible sur autres charges	70 000	70 000	70 000
TVA déductible sur immobilisation	250 000		
Total TVA Déductible du mois	700 000	490 000	548 000
TVA à payer au titre du mois	0	290 000	365 000
Crédit de TVA à reporter	50 000		
TVA à décaisser	0	240 000	365 000

Budget des encaissements	Montant	Janvier	Février	Mars
Règlement du solde clients au bilan	1 452 000	1 161 600	290 400	
Règlement des clients m/ses de janvier	7 150 000	3 575 000	2 145 000	1 430 000
Règlement des clients m/ses de février	8 580 000		4 290 000	2 574 000
Règlement des clients m/ses de mars	10 043 000		0	5 021 500
<b>Total des encaissements</b>		<b>4 736 600</b>	<b>6 725 400</b>	<b>9 025 500</b>

**ANNEXE B (suite): Budgets du 1<sup>er</sup> trimestre 2016**

Budget des décaissements	Montant	Janvier	Février	Mars
Fournisseurs du bilan 31/12/15	9 13 000	776 050	136 950	
Règlement des fournisseurs de marchandises :		1 254 000	2 508 000	
Achats de janvier	4 180 000		1 386 000	418 000
Achats de février	4 620 000			2 772 000
Achats de mars	5 258 000			1 577 400
Décaissement des salaires		1 500 000	1 500 000	1 500 000
Charges sociales			400 000	400 000
Autres charges		770 000	770 000	770 000
Fournisseurs d'immobilisations			825 000	962 500
TVA à payer du bilan		1 542 250	1 542 250	
TVA à payer				240 000
<b>Total décaissements</b>		<b>4 454 300</b>	<b>7 680 200</b>	<b>8 5639 900</b>

Budget de Trésorerie	Janvier	Février	Mars
Trésorerie début de mois	700 000	982 300	27 500
Encaissements	4 736 600	6 725 400	9 025 500
Décaissements	4 454 300	7 680 200	8 639 900
<b>Trésorerie fin de mois</b>	<b>982 3000</b>	<b>27 500</b>	<b>413 100</b>

Notation 27 points : attention ne pas sanctionner deux fois la même erreur !

Budget des ventes : 2 points - Budget des achats : 2 points – Budget TVA : 6 points

Budget des encaissements : 5 points – Budget des décaissements : 10 - Budget de trésorerie 2.

Questions optionnelles en fonction du choix du candidat (annexe 3)

5. Réalisez le tableau d'amortissement de la fourgonnette sur votre copie en prenant comme base amortissable 4 150 000 FDJ.

Tableau d'amortissement linéaire  
FOURGONNETTE

Coût d'acquisition : 4 150 000		Mode d'amortissement : linéaire		
Valeur résiduelle : 750 000		Durée d'utilisation : 5 ans		
Base amortissable : 3 400 000		Taux : $(1/5) \times 100 = 20\%$		
Date d'acquisition : 03/12/2015		Date de mise en service : 06/12/2015		
Année	Base d'amortissement	Annuité d'amortissement	Cumul des amortissements	VNC
2015	3 400 000	47 220	47 220	4 102 780
2016	3 400 000	680 000	727 220	3 422 780
2017	3 400 000	680 000	1 407 220	2 742 780
2018	3 400 000	680 000	2 087 220	2 070 780
2019	3 400 000	680 000	2 767 220	1 390 780
2020	3 400 000	632 780	3 400 000	750 000

1<sup>ère</sup> annuité d'amortissement = Base amortissable  $\times$  taux linéaire  $\times$  nombre de jours d'utilisation / 360

En 2015 : Nb de jours d'utilisation en 2015 (du 06 décembre au 31 décembre 2015) =  $30 - 6 + 1 = 25$  jours

1<sup>ère</sup> annuité d'amortissement =  $3\,400\,000 \times 20/100 \times 25/360 = 47\,222,22$  arrondi à 47 220 Fdj

Dernière Annuité d'amortissement 2020 = Annuité constante – 1<sup>ère</sup> Annuité =  $680\,000 - 47\,220$

6. *Est-il possible de tenir compte de cet usage qui tient mieux compte de la réalité pour amortir la camionnette ? Réalisez le tableau d'amortissement correspondant.*

Tableau de calcul de l'amortissement en unités d'œuvre

Coût d'acquisition	4 150 000	Mise en service	06/12/2015		
Valeur résiduelle	1 150 000				
Base amortissable	3 000 000				
Exercice	Unité d'œuvre	Base amortissable	Annuités d'amortissement	cumul des amortissements	VNC
2015	12 000	3 000 000	450 000	450 000	3 700 000
2016	24 000	3 000 000	900 000	1 350 000	2 800 000
2017	18 000	3 000 000	675 000	2 025 000	2 125 000
2018	12 000	3 000 000	450 000	2 475 000	1 675 000
2019	14 000	3 000 000	525 000	3 000 000	1 150 000
	80 000				

Tableau d'amortissement linéaire : 10 points

Tableau d'amortissement par unités d'œuvre : 10 points

7. *Comparez ces deux méthodes d'amortissement dans leur mise en œuvre. Quelle est la méthode la plus intéressante pour l'entreprise ? Justifiez votre réponse. 8 points*

Critère de comparaison	Mode d'amortissement linéaire	Mode d'amortissement par unités d'œuvre
Principes du mode d'amortissement	- Usure du bien régulière sur la période - estimation de cette usure	- Usure du bien adaptée à son usage - estimation plus pertinente car on a déterminé les kms parcourus chaque année
Comparaison des dotations (charges calculées)	Constante sauf première et dernière années	Adaptée à l'usage

Dans notre cas, la méthode la plus intéressante pour l'entreprise est la méthode des unités d'œuvre à condition que les estimations d'unités d'œuvre soient bonnes.



**CORRIGÉ**



**IAG**

Épreuve : IAG

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG IAG

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 7

**DOSSIER 1** Observation du processus de demande de stage

**1.1** Dans le cadre du processus de demande d'un stage, expliquer pourquoi le demandeur est un acteur externe. 4 points

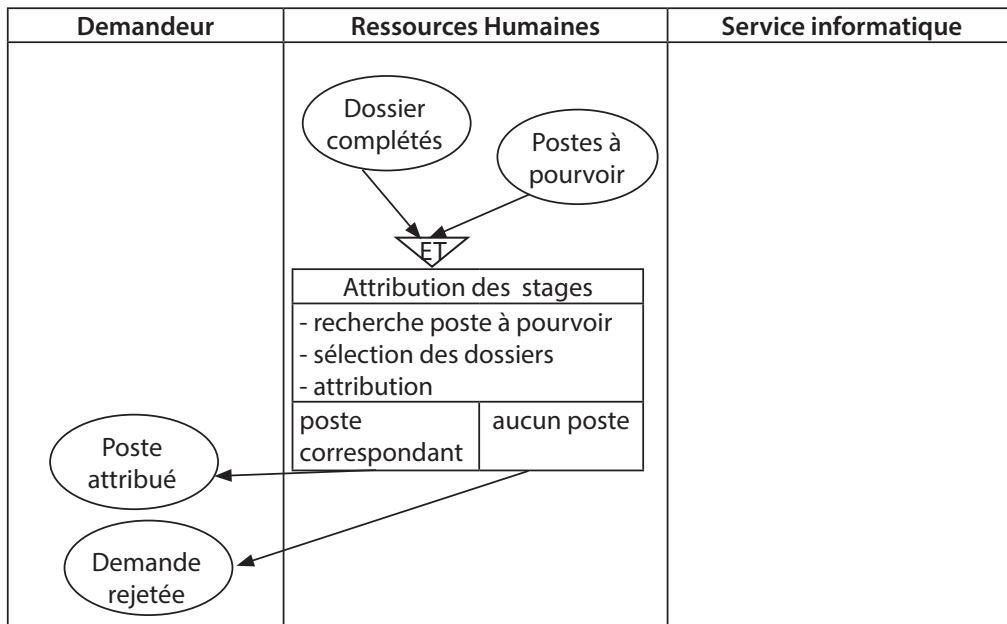
Dans le cas étudié, le demandeur de stage est un acteur externe au traitement du processus de demande de stage, laquelle est pour le moment intégralement prise en charge par le service ressources humaines. Il n'est que récepteur ou émetteur d'évènement.

**1.2** Quelle est la nature du processus décrit par le schéma évènement-résultat du document 2 ? justifiez votre réponse.

Il s'agit d'un processus support. Le métier de l'entreprise est le transit maritime et ce processus ne délivre aucun service aux clients de Savon&Ries.

**1.3** On reproduisant sur votre copie les acteurs concernés, terminez le processus de demande de stage en complétant l'activité « recherche de stage » document 2.

Présentez son équation de synchronisation, ses règles démissions et ses évènements-résultat. 10 Points (1 point par élément + 3 points si les 7 éléments corrects)



**1.4** Dans l'organisation actuelle, recenser les différentes fonctions du système d'information mis en œuvre dans ce processus ainsi que les supports qu'elles utilisent. Justifier vos réponses.

↗ Les 4 grandes fonctions sont de : Collecter, stocker, traiter et diffuser l'information.

↗ Supports utilisés :

Collecte : dossier (support papier ;

Stockage : base de données ,

Traitement : rapprochement manuel des dossiers et des postes à pourvoir

Diffusion : courrier

**1.5** Après avoir identifié le (s) acteurs concernés par le processus de candidature en ligne, recenser les activités du document 2 qui ne seront plus prises en charge.

Les activités qui étaient autrefois dévolues au service des ressources humaines sont : la saisie des informations (charge du demandeur) et le transfert de ces données au administrateur des bases des données de savon&ries, la vérification et la mise à jour des dossiers. Le service des ressources humaines ne gèrera plus que la dernière étape : attribution des stages.

**1.6** Décrire les gains organisationnels et humains engendrés par cette solution pour la société savon&ries et les étudiants demandeur d'un stage.

↗ Gains de temps : le client ne se déplace pas, le dossier est collecté/traité/stocké plus rapidement, l'information est diffusée.

↗ Meilleure allocation des moyens humains : le service des ressources humaines s'occupera de tâches plus valorisantes (ex : Gestion prévisionnelle des ressources humaines),

**1.7** Quels sont les inconvénients liés à l'obligation pour le demandeur de formuler sa demande de stage par internet ?

Les inconvénients liés à l'obligation pour le demandeur de formuler sa demande par internet sont multiples puisqu'il faut :

↗ Être en possession d'un ordinateur,

↗ Être capable de s'en servir (difficultés pour les personnes n'ayant pas reçu de formation préalable dans ce domaine),

↗ Posséder une connexion à Internet et que celle-ci soit fonctionnelle

↗ Que le serveur web d'hébergement fonctionne

## DOSSIER 2

### Coûts d'évolution du Système d'Information

20 Points

**2.1** Parmi les informations contenues dans le document 3 distinguer les immobilisations des charges. 6 Points 1 par définition et 1 par réponse

Les immobilisations sont les valeurs et biens durables (à usage long) employés par une entreprise

D'où, à partir du document 3, les immobilisations suivantes :

- 1 PC

Les charges représentent des frais réguliers qu'engendre l'existence de l'entreprise quel que soit son niveau d'activité.

D'où, à partir du document 3, les charges suivantes :

↗ internet

↗ une personne à temps plein (charges salariales et patronales)

↗ Frais de transport

## 2.2 Calculer les coûts mensuels liés à l'accueil d'un stagiaire. Les calculs doivent être détaillés. 6 Points 1 réponse 1 calcul

- ▲ 1 PC :  $108\ 000\text{DJF} \times 1\text{ pc} \div 3\text{ années} \div 12\text{ mois} = 3000\text{DJF}$
- ▲ 1 stagiaire à temps plein = salaire mensuel [65 heures par mois  $\times 400\text{DJF}$  de l'heure = 26000 + 40% du salaire brut en charges patronales ( $26000 \times 0.4 = 10400\text{DJF}$ ) = 36400DJF
- ▲ Frais transport :  $9\ 000 \div 3 = 3000\text{DJF}$

Coût mensuel lié au fonctionnement d'un stagiaire rémunéré: addition des charges et des immobilisations = 39 400DJF

## 2.3 Calculer le coût mensuel de développement et d'hébergement du site internet. 4 Points

Le coût mensuel de développement et d'hébergement du site internet est composé du montant du devis (360 000DJF HT) du site, divisé par la durée de l'amortissement et le nombre de mois, à savoir  $360\ 000 \div 3 \div 12 = 10000\text{DJF}$  auquel il faut ajouter le coût de l'hébergement, fixé à 24 000DJF annuellement, divisé par 12 pour obtenir le montant mensuel ( $24\ 000 \div 12$ ) = 2000DJF  
Soit  $10000 + 2000 = 12\ 000\text{DJF}$  H.T. mensuel

## 2.4 Évaluer l'économie réalisée par savon&ries et conclure sur les gains qualitatifs attendus par le déploiement de la solution. 4 Points

50% d'une assistante ressources humaines à 75 000DJF par mois = 37 500DJF  
Et le coût mensuel de développement et d'hébergement du site internet = 12 000DJF  
Soit une économie substantive réelle de  $37\ 500 - 12\ 000 = 25\ 500\text{DJF}$

## DOSSIER 3 Évolution du matériel et de la base de données 34 Points

### 3.1 Proposer une configuration IP pour le nouveau serveur de données, compatible avec les choix réseau déjà effectués. Justifiez votre réponse. 6 Points

1 pout adresse IP ; 1 masque et 1 passerelle plus 1 point par justification

Il s'agit d'un réseau de classe C (masque de sous réseau 255.255.255.0). La partie cachée par le masque est donc « 192.168.30 », on attribuera donc une IP comprise entre 192.168.30.1 et 192.168.30.254 qui n'est pas déjà attribuée à un autre ordinateur / serveur. Vu que le serveur Web a l'IP 192.168.30.103, une IP logique pour le serveur de BDD aurait été : 192.168.30.104, masque de sous réseau 255.255.255.0, passerelle : 192.168.30.254 (adresse du routeur sur le réseau)

### 3.2 Expliquer si un demandeur peut déposer plusieurs demandes de stage. 4 Points

Pour déposer plusieurs demandes, un demandeur de stage doit pouvoir inscrire plusieurs entrées dans DemandeStage. La question revient donc à savoir si pour un même id de « Demandeur », on peut avoir plusieurs lignes dans DemandeStage. La réponse est oui, car la clé primaire de la table DemandeStage est composée de l'id demandeur et de la date de la demande.

### 3.3 Rédiger en langage SQL, les deux requêtes permettant d'obtenir les informations. 14 Points

Pour connaitre quelles personnes (nom du demandeur et les dates de demande) ont formulé une demande de stage au cours du mois de juin 2016 6 Points

```
SELECT nom, dateDemande
FROM Demandeur, DemandeStage
WHERE id = idDemandeur
```

AND dateDemande BETWEEN «01/06/2016» and «30/06/2016»;

La restriction peut être formulée aussi comme suit :

AND dateDemande >= «01/06/2016» and dateDemande <= «30/06/2016»;

Elle désire aussi connaître les services (id du service, nom du service et nombre de demandes) qui présente plus de deux demandes de stage 8 Points

SELECT id, nom, COUNT(\*) as 'nbDemandes'

FROM Service, DemandeStage

WHERE id = idService

GROUP By id, nom

HAVING COUNT(\*) > 2;

La restriction sur l'agrégat peut être formulée aussi comme suit :

HAVING nbDemande > 2;

### 3.4 Rédiger les requêtes permettant d'effacer le demandeur 126. Justifier l'ordre des requêtes. 10 Points 2 points par requêtes 2 point l'ordre et 4 points pour la justification

Deux requêtes SQL permettront donc de supprimer M. Mohamed Nour, id 126.

DELETE FROM DemandeStage WHERE idDemandeur = 126 ;

DELETE FROM Demandeur WHERE id = 126 ;

Afin d'effacer le demandeur 126, il convient de respecter les dépendances entre les table set donc l'intégrité référentielle :

La table DemandeStage contient une clé étrangère vers la table Demandeur, l'effacement des données concernant le demandeur 126 doit être commencé par cette table. Puis il convient d'effacer le demandeur 126.

## DOSSIER 4 Dématérialisation du processus de demande de stage 40 Points

### 4.1 Quelles sont les fonctions accessibles depuis la page « Accueil » (document 7). 4 Points

- ✦ La fonction de la page « Accueil » est de fournir une présentation institutionnelle de l'organisation et de donner accès par l'intermédiaire d'onglets ou par un menu secondaire aux différentes activités de la société.
- ✦ La page possède aussi une 'barre' de recherche
- ✦ La possibilité par un lien hyperTexte de déposer une demande de stage.

### 4.2 Pourquoi l'application n'est-elle pas développée uniquement en html ? justifier la réponse.). 4 Points

- ✦ Le langage HTML (langage de balisage) ne permet d'interaction avec une base de données. Pour pouvoir renseigner une base de données via l'utilisation d'un formulaire, il est forcément nécessaire d'utiliser un langage de script, tel que le PHP.

### 4.3 A quel type d'architecture cette application correspond-elle ? 6 Points

- ✦ Processus d'une connexion d'un client sur l'application.
- ✦ Le client interroge le serveur Web. Le serveur Web interroge le serveur de base de données. Le serveur de base de données interroge la base de données, qui renvoie l'information au serveur de BDD qui renvoie l'information au serveur applicatif Web, qui sur la base du PHP génère une page HTML

▲ HTML affichée au client.

Client                      Serveur Web                      Serveur de base de données

▲ Il s'agit donc d'une architecture 3 tiers.

#### 4.4 Quel est l'intérêt d'avoir un fichier unique style.css pour l'ensemble du site ? 4 Points

Mutualiser les informations de style pour l'ensemble des pages du site (pas de répétition d'un même code)

▲ Faciliter la maintenance (une modification dans le fichier style.css impactera l'ensemble du site, il ne sera pas nécessaire de modifier chaque fichier)

▲ Cohérence dans l'aspect graphique des différentes pages du site

▲ Alléger le serveur Web, car le fichier sera placé en cache du navigateur, évitant les multiples appels et lectures du client au serveur

#### 4.5 Quel est le rôle du fichier connexion.php ? 4 Points

Le fichier connexion.php contient les différents paramètres de connexion à la base de données (identifiant, mot de passe, adresse du serveur, nom de la base, etc.). L'utilisation d'un fichier unique connexion.php rangé dans le dossier des scripts permet de mutualiser dans un seul fichier les appels de connexion à la base de données pour les autres fichiers .php, permettant de ne pas avoir à réécrire l'information dans chacun des fichiers .php ayant besoin de faire un appel à la BDD.

#### 4.6 Expliquer pourquoi la fonction verifierDonnees, à la ligne 85, ne prend que deux paramètres. 6 Points

La fonction verifierDonnees ne prend que deux paramètres car le formulaire propose 4 zones de saisies dont deux d'entre elles sont des listes déroulantes dont les valeurs viennent de la base. Seules deux zones sont saisies par l'utilisateur et donc à contrôler.

#### 4.7 Expliquer le rôle des lignes 165 à 195 du script demandeStage.php (document 9). 8 Points

Ces lignes de script représentent une structure itérative (boucle while) qui permet de renseigner la liste déroulante 'Service' du formulaire grâce au résultat de la requête réalisée sur la table Service de la base de données.

Cette structure présente l'avantage d'obtenir une liste à jour des services et de guider le choix de l'utilisateur.

Épreuve : IAG

**Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016**

Filière SG IAG

**Durée de l'épreuve : 2 heures – Coefficient : 7****Première partie : Analyse du système d'information (22 points)****1.1 Identifier l'organisation étudiée et son activité ? 2 points**

L'organisation étudiée est un club sportif, dont l'activité est la dispense de cours d'arts martiaux.

**1.2 Compléter le schéma du processus en indiquant les règles d'émission de l'activité « validation de l'inscription ». 6 points**

RE1 : Le cours choisi par l'adhérent n'est pas complet et les documents sont dûment remplis et reçus dans les temps.

RE2 : Le dossier d'inscription n'est pas complet ou est arrivé après la date limite.

RE3 : Les documents sont dûment remplis mais le nombre d'inscrits est supérieur au nombre de places.

**1.3 Indiquer quels en sont les événements ? Préciser leur type et expliquer la règle de synchronisation. 10 points**

Il y a pour cette activité trois événements déclencheurs : un événement de nature temporelle (la date du 1er septembre), la transmission de la part des adhérents des documents nécessaires à l'inscription (Règlement Intérieur et paiement de la cotisation), l'existence d'une préinscription. Il faut que ces trois éléments soient réunis pour que l'activité validation des inscriptions puisse démarrer. La règle de synchronisation est donc ET.

Il y a aussi 3 événements résultats : Inscription confirmée, inscription rejetée, proposition de modification

**1.4 Quels sont les gains attendus par l'évolution du système d'information de ce club ? 4 points**

Les gains attendus sont tout d'abord qualitatifs. Les adhérents pourront obtenir une réponse immédiate à leur souhait et modifier le cas échéant l'horaire du cours choisi. Les risques d'erreurs liés au traitement manuel des demandes disparaissent puisque ce sont les adhérents eux mêmes qui saisissent les informations et que celles-ci sont désormais stockées sous forme numérique dans la base de données.

Le processus d'inscription se trouvera allégé en termes d'organisation, la mobilisation et la mise en place des deux journées d'inscription n'ont en effet plus le lieu d'être.

**Deuxième partie : Application de gestion des préinscriptions (18 points)****2.1 Préciser le rôle de Kadiga Houmed dans ce projet. 2 points**

Elle est le maître d'œuvre et le chef de projet.

**2.2 Indiquer quelle est l'architecture technique de l'application envisagée ? 2 points**

La solution choisie est une application client-serveur de type 3-Tiers (couches présentation, traitement et données). La couche présentation est prise en charge par le client via son navigateur web qui affiche le résultat du traitement pris en charge par le serveur Web grâce à son interpréteur PHP faisant aussi appel à un SGBD où sont stockées les données.

**2.3 Indiquer quel est le rôle et le type de la structure présente en ligne 30 du document 6 2 points**

Cette structure est une structure itérative. Elle permet d'afficher la liste des cours correspondants au choix sous forme de liste déroulante.

**2.4 Reproduire l'affichage généré par le script du document 6 pour Hawa Warsame, âgé de 7 ans, qui souhaite pratiquer du karaté. 4 points**

Sélectionnez le cours souhaité :

**2.5 Préciser quelle est l'information transmise au fichier inscription.php ? Ecrire la ligne permettant de récupérer cette information. 2 points**

L'information transmise au fichier inscription.php est numcours correspondant au numéro de cours choisi par l'utilisateur. Cette information est transmise grâce à la méthode post.

```
$numcours = $_POST[«numcours»];
```

On acceptera tout nom de variable ou toute autre utilisation de `$_POST[«numcours»]`.

**2.6 Écrire la requête permettant de connaître le montant de la cotisation concernant le cours de «judo» pour la catégorie « MA1 ». 4 points**

Select montant

From cours, cotisation, artMartial

Where cotisation.numero= numeroCotisation

And idArtMartial= id

And libelle ='judo'

And idCategorie ='MA1';

**2.7 Compléter le schéma du réseau du club, présenté dans document 5. 3 points**

L'adresse réseau de l'association est 192.168.155.0 le candidat peut donc choisir n'importe quelle adresse appartenant à ce réseau hormis les adresses réservées (adresse réseau et de broadcast) et les adresses déjà attribuées.

L'adresse de la passerelle par défaut fait référence au routeur qui permet de faire le lien entre deux réseaux c'est-à-dire 192.168.155.254.

L'élément d'interconnexion présent sur le schéma peut être indifféremment un commutateur (Switch) ou un concentrateur (Hub).

**2.8 Sur combien d'octets l'adresse du réseau est-elle codée ? Justifiez ? 1 point**

L'adresse du réseau est codée sur 3 octets car le masque de sous réseau est : 255.255.255.0

Épreuve : IAG

Bac blanc session 2016

Filière SG IAG

Durée de l'épreuve : 2 heures – Coefficient : 7

## DOSSIER 1 Le processus de gestion du support clients

**1.1 Expliquer comment l'organisation actuelle du support clients de l'entreprise Marill Manutention contribue à réduire les coûts et à favoriser la réactivité du service après vente.**

**Réactivité :** Le support clients est très réactif car les techniciens sont autonomes dans la gestion de leur stock et géographiquement proches des clients ; Les techniciens n'ont pas à gérer les rendez-vous avec les clients ; Les pièces de rechange sont livrées chaque jour aux techniciens.

**Coût :** Les locaux des agences régionales ne comportent pas d'atelier ni d'entrepôt. Le travail à distance et les camions-atelier faisant office de bureau sont source d'économie.

**1.2 Identifier la nature du processus décrit par le schéma événement-résultat présenté dans le document 2.**

Ce processus de gestion du support clients est un processus métier qui permet de gérer les demandes d'intervention des clients. Il réalise un service correspondant au cœur de métier de l'entreprise : « la vente et l'entretien de matériel de manutention » en relation directe avec le client de l'organisation.

**1.3 Dans le cadre du processus de gestion du support clients présenté dans le document 2, préciser si le technicien de maintenance est un acteur interne ou externe. Justifier la réponse.**

Le technicien est un acteur interne au processus. Il réalise une activité au sein du processus présenté.

**1.4 Citer les actions à réaliser dans l'activité « Réception demande » présentée dans le document 2.**

- Enregistrer la demande d'intervention
- Fixer un rendez-vous avec le client

**1.5 Proposer une action pour l'activité « Réception demande » qui permettrait aux techniciens de mieux prévoir la durée de leurs interventions.**

Le centre d'appel pourrait être chargé de poser des questions sur la nature de l'intervention et de saisir cette information. Les techniciens pourraient ainsi évaluer la difficulté et donc la durée de leur intervention.

**1.6 Expliquer quel opérateur logique doit être utilisé pour synchroniser l'activité « répartition des demandes d'intervention » présentée dans le document 2.**

Il s'agit de l'opérateur logique « ET » car cette activité est réalisée à partir de 17 heures et si des demandes ont été enregistrées dans la journée.

**1.7 Recenser les différentes fonctions du système d'information mises en œuvre dans ce processus en expliquant ce qui est réalisé par chaque fonction et avec quels moyens.**

Collecte : réception par téléphone des demandes d'intervention des clients (infos sur le client, la panne...); collecte des fiches travaux avec l'application Visitor et la base de données de l'agence; collecte des commandes de pièces de la part des techniciens

Stockage : enregistrement des demandes d'intervention des clients dans la base de données de l'agence

Traitement : fixer les rendez-vous par téléphone; répartition manuelle des interventions entre les différents techniciens; tableaux de bord statistiques nationaux sur tableur; Facturation.

Diffusion : envoi des interventions affectées aux techniciens via l'application Visitor  
Envoi des factures

**1.8 Détailler, sur la copie, des améliorations à apporter au processus de support clients pour que, d'une part, les clients soient informés de l'heure d'arrivée réelle du technicien et que, d'autre part, le centre d'appel puisse fixer des rendez-vous qui tiennent compte de la disponibilité effective des techniciens.**

1ère amélioration : les techniciens pourraient prévenir les clients de l'heure de leur venue ainsi que d'un éventuel délai. ; la présence d'un technicien au niveau de l'agence pourrait permettre de faire une estimation de la difficulté et donc de la durée des interventions demandées.

2ème amélioration : les techniciens devraient informer l'agence de leur disponibilité pour éviter de se voir attribuer de nouvelles interventions.

Dans le schéma événement-résultat, l'activité « traitement intervention » doit être précédée d'une activité d'analyse de la demande d'intervention de la part des techniciens qui doit d'une part communiquer à l'agence une information sur la durée prévue de l'intervention dès que celle-ci dépasse la journée attribuée par l'agence régionale et, d'autre part, informer le client de l'heure prévue de l'arrivée du technicien.

**DOSSIER 2** L'évolution de l'activité de l'entreprise

**2.1** En vous appuyant sur l'extrait de schéma relationnel (document 3), expliquer si un produit peut figurer dans plusieurs gammes de produits.

Un produit ne figure que dans une gamme comme nous le montre la présence de l'attribut idGamme dans la relation produit. On a donc la dépendance fonctionnelle numéro -> IdGamme. A un produit ne peut correspondre qu'une seule gamme.

**2.2** En étudiant l'extrait de schéma relationnel (document 3), expliquer s'il permet d'analyser l'évolution chronologique des ventes par gamme de produits et par client.

Le schéma ne permet pas d'analyser l'évolution chronologique des ventes par gammes de produits et par clients, car si les volumes des ventes par client sont bien présents dans le modèle, celui-ci ne comporte aucune information temporelle (date de vente notamment).

**2.3** Rédiger la requête permettant de calculer le prix moyen des produits proposés dans chaque gamme désignée par son identifiant.

```
SELECT GammeProduit.id, AVG (Produit.prixVente)
FROM GammeProduit, Produit
Where Produit.idGamme = GammeProduit.id
GROUP by GammeProduit.id ;
```

ou

```
SELECT idGamme, avg(prixVente)
FROM Produit
GROUP by idGamme
```

**2.4** Rédiger la requête permettant d'obtenir un classement décroissant du chiffre d'affaires réalisé avec les différents clients désignés par leur raison sociale.

```
SELECT Client. RaisonSociale, SUM (quantité * prixVente) AS CA
FROM Produit , Vente, Client
WHERE Client.id = Vente.id Client
AND Vente. numéroProduit = Produit.numéro
GROUP BY Client. RaisonSociale
ORDER BY CA desc ;
```

**2.5** Écrire les requêtes nécessaires à l'enregistrement de l'offre de l'entreprise dans la base de données en précisant dans quel ordre elles sont exécutées. La formation libellée « CACES » (identifiant : 2301) est facturée au prix de 250 000 FDJ.

1<sup>ère</sup> requête :

```
INSERT INTO GammeProduit VALUES (023,'formation') ;
```

2<sup>nd</sup> requête :

```
INSERT INTO Produit VALUES (2301,'CACES', 250 000, 023) ;
```

L'ordre dans lequel les requêtes sont exécutées, vise à respecter l'intégrité référentielle de Produit vers GammeProduit : une gamme de produit doit exister pour pouvoir ajouter un produit dans cette gamme.

**2.6** Indiquer de façon détaillée les modifications à apporter au schéma relationnel pour intégrer ces nouvelles règles de gestion (la rédaction des requêtes de modification de la structure de la base de données n'est pas demandée).

**1. Ajout du champs tarifLocationJour dans la relation Produit.**

**2.** Création de la relation Location :

```
Location(idLocation, idClient, numeroProduit, dateDebut, dateFin)
clé primaire : idLocation
```

Clés étrangères : idClient en référence à id de Client  
numeroProduit en référence à numero de Vehicule

ou

```
ou comme clé primaire
(idclient, numéroProduit,
datedébut) sans idlocation
```

**DOSSIER 3** L'accès aux informations dans un contexte itinérant**3.1 Indiquer à quel type d'architecture correspond l'application Visitor utilisée par l'entreprise.**

Il s'agit d'une architecture client-serveur 2-Tiers avec un client lourd (traitement+présentation) et un serveur de données.

**3.2 Expliquer le rôle du logiciel médiateur utilisé dans cette application.**

Il interface le serveur de données avec le client lourd. Cela permet la présentation et le traitement de l'application Visitor en liaison avec la base de données MySQL.

**3.3 Sachant que la société doit renouveler en grande partie le parc d'ordinateurs portables présents dans les camions-atelier, expliciter l'avantage que présente cette nouvelle architecture d'application par rapport à l'investissement à réaliser.**

Le passage à une architecture 3-Tiers de type application Web permet l'utilisation de clients légers source d'économies lors du renouvellement du parc informatique puisque les ordinateurs n'auront plus à supporter une application lourde. Tous les traitements sont en effet réalisés sur le serveur. Ces clients légers pourraient être des notebooks par exemple.

**3.4 Recenser les gains qualitatifs et quantitatifs associés au projet de changement d'architecture pour les acteurs concernés : les techniciens, les clients et la DSI.**

Acteurs	Gains qualitatifs	Gains quantitatifs
Techniciens	- Fin des fastidieuses opérations de MAJ (mise à jour) - Davantage de souplesse dans la gestion du temps.	Gain de temps (2h/mois)
Clients	- Plus grande disponibilité des techniciens sur le terrain - Meilleure satisfaction des clients qui peuvent suivre leurs interventions en ligne.	- Temps d'attente réduit pour les interventions. - Aucun appel téléphonique nécessaire.
DSI	- Centralisation des données et traitement statistique facilité. - Sécurisation de l'accès aux données	- Diminution des heures de maintenance de l'application et des ordinateurs itinérants. - Economies d'achat sur le parc informatique - Elaboration simplifiée de statistiques

**3.5 Évaluer, en les distinguant, les dépenses d'investissement et les dépenses de fonctionnement annuelles de ce projet.**

**Dépenses d'investissement :** (750000 fdj)

coût de développement du site (300000fdj)

Acquisition de 3 serveurs (450000fdj)

**Dépenses de fonctionnement :** 1484000 fdj

Affectation d'un informaticien pour la MAJ du site web (960000\*1,4=1344000 fdj / AN)

Frais divers (140000fdj/AN)

**3.6 Calculer les économies annuelles attendues avec ce projet et conclure sur son opportunité.****Economies liées à la MAJ :**

5 agences \* 10 techniciens/ agence \* 2h/mois de MAJ= 100 h

Salaires horaires des techniciens-itinérants : 1300\*1,4= 1820 /heure

Soit une économie de 182000 fdj par mois et 2184000 fdj par an.

Coût de fonctionnement : 1484000 fdj

**Economie Nette** (2 184 000 - 1 484 000 = 700 000) : 700000 fdj

Le coût d'investissement du projet est de 750 000 fdj et l'économie nette probable sera de 700000 fdj.

Le projet sera rentabilisé en un peu plus d'un an. Il semble a priori judicieux de le mettre en place.

## DOSSIER 4 L'analyse de la performance du support clients

**4.1** Après avoir étudié les documents 6 (schéma relationnel) et 7 (procédure VBA), écrire sur la copie les lignes permettant de calculer puis d'afficher l'indicateur « nombre total de demandes ». Numéroter ces lignes de façon à indiquer leur position dans la procédure.

*La requête qui permettrait de vérifier que les interventions du mois comptées auparavant sont liées à des demandes du mois (en particulier les demandes en fin de mois peuvent donner lieu à des interventions en début de mois suivant) serait, sans modifier la requête2 de l'énoncé :*

```
“SELECT COUNT(DISTINCT idDemande) AS NbTotalDemandes
FROM Intervention
WHERE numIntervention IN (SELECT numIntervention FROM Intervention
                          WHERE MONTH(dateIntervention)=“ & ldr_mois &”);”
```

*qui compte (une seule fois) chaque demande qui a donné lieu à au moins une intervention dans le mois... le résultat du nombre moyen d'interventions pour une demande n'étant pas encore exact puisque pouvant être minoré car une demande peut être comptée sachant qu'elle a fait l'objet d'au moins une intervention dans le mois mais ne sont pas prises en compte les éventuelles interventions liées à cette demande les mois précédent... Il conviendrait alors d'aussi modifier la requête de l'énoncé. Deux requêtes ont été acceptées en ligne 52 et 53 :*

```
11 Dim requete1 As String
12 Dim rs1 As Recordset
51 'Ecriture de la requête calculant la durée moyenne écoulée(en heures) de l'intervention
52 requete1 = “SELECT COUNT(*) AS NbTotalDemandes”
53 requete1 = requete1 & “ FROM Demande WHERE MONTH(dateDemande)=“ & ldr_mois
54 'Exécution de la requête
55 Set rs1 = CurrentDb.OpenRecordset(requete1)
56 'remplissage de la zone de texte du formulaire
57 NbTotalDemandes = rs1(“NbTotalDemandes”)
ou
52 requete1 = “SELECT COUNT(DISTINCT idDemande) AS NbTotalDemandes”
53 requete1 = requete1 & “ FROM Intervention WHERE MONTH(dateIntervention)=“ & ldr_mois
```

*À noter également qu'un élève qui utiliserait les variables **requete2** et **rs2** pour cette nouvelle requête, l'exécuterait et procéderait à l'affectation à la zone de texte **NbTotalDemandes** (dont le **.value** est implicite) avant la ligne 70 fournirait une solution qui fonctionne (peut-être sans faire exprès) car il est possible de réutiliser les mêmes variables en les écrasant puisque le premier jeu d'enregistrement ne sert plus.*

**4.2** Proposer deux autres indicateurs de performance permettant d'évaluer la qualité du support clients en termes de rapidité et de durée des interventions. Expliquer comment les calculer.

- ✦ réactivité des interventions : moyenne des différences entre la date de la 1ère intervention et la date de la demande
- ✦ durée moyenne des interventions : moyenne des différences entre l'heure de fin et l'heure de début des interventions

**4.3** En exploitant le schéma d'architecture technique du document 8, indiquer la position de la future application « eVisitor », de la base de données et d'un logiciel navigateur. Pour ce faire tracer un tableau comme dans l'exemple ci-dessus.

Acteurs Composantes	Camion-atelier	Agence régionale	Siège de Marill	Entreprise cliente
Applic. e-Visitor			x	
Base de données			x	
Navigateur	x	x	x	x

**4.4** Indiquer si les adresses IP des ordinateurs des différents acteurs doivent être dans le même réseau IP pour pouvoir communiquer entre eux. Justifier la réponse.

Les adresses IP des différents acteurs n'ont pas à être situées dans le même réseau IP. En effet, les routeurs des différents acteurs se chargent de passer d'un réseau à l'autre.

**4.5** Indiquer comment la communication via internet entre l'application « eVisitor » et ses utilisateurs peut être sécurisée.

L'utilisation du protocole HTTPS permet de sécuriser la communication (la question ne porte pas sur l'authentification).



**CORRIGÉ**



**Éco-droit**

Épreuve : Éco-droit

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 6

## Partie 1 : Économie ( 20 points )

### LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE À DJIBOUTI

#### I - Questions de nature méthodologique (4,5 point) :

##### 1. Définissez les termes suivants :

- **PIB et taux de croissance** : Le PIB est la somme des valeurs ajoutées, il est un indicateur de la richesse d'un pays. Le taux de croissance est le taux d'augmentation du PIB d'une année sur l'autre. (1,5 points)
- **Inflation** : Augmentation durable et continue du niveau général de prix. (1,5 points)
- **Balance des transactions courantes** : Présentation synthétique des échanges des biens et services ainsi que les échanges des revenus des ménages et les échanges des transferts courants. (1,5 points)

##### 2. À l'aide du tableau (document 1), relevez l'évolution des principaux indicateurs économiques

L'objectif de cette question est de vérifier la compréhension de la lecture du tableau. C'est un tableau publié par le FMI en 2014 sur les indicateurs économiques entre 2012 et 2016(0,5 pt).

On constate que certains indicateurs montrent le dynamisme de l'économie :

- Le taux de croissance du PIB est en croissance continue depuis 2012. en passant de 4,8 à 7. (1 point)
- Le PIB/h s'améliore. (1 point)
- L'inflation est relativement stabilisée. (1 point)

Qui s'accompagne de déséquilibres :

- L'endettement de l'État s'accroît en passant de 43,3 à 61% du PIB. (1 point)
- Le solde de la balance des transactions courantes reste déficitaire depuis 2012(-0.28) jusqu'à aujourd'hui 2016(-0.52 milliards USD). (1 point)

## II - Questions de nature méthodologique (4,5 point) :

3. *Dans un développement argumenté et structuré avec une introduction et une conclusion analyser les facteurs de la croissance Djiboutienne et montrez que cette dynamique s'accompagne d'obstacles à surmonter.*

### Introduction

Dans son introduction le candidat doit écrire :

- **Une phrase d'accroche**
  - En 2014, l'économie du pays a poursuivi l'accélération observée en 2013. Le taux de croissance du PIB est en croissance continue depuis 2012 en passant de 4,8 à 7 %. (étude du tableau)
- **La définition des termes du sujet**
  - **La croissance économique** : La croissance économique désigne la variation positive de la production de biens et de services marchands dans une économie sur une période donnée. L'indicateur le plus utilisé pour la mesurer est le produit intérieur brut (PIB).
- **Une problématique du sujet**
  - Quels sont les facteurs de la croissance économique djiboutienne ? Mais quels sont ses obstacles à surmonter ?
- **Un plan**
  - Les facteurs de la croissance économique.
  - Ses obstacles.

### Développement

Dans le développement le candidat doit relever :

- **Les facteurs de la croissance économiques. (3,5 points)**
  - ▶ Augmentation de l'activité portuaire
  - ▶ Les IDE ont représenté 18.6 % du PIB en 2013, un niveau record, plus de 1,5 milliard de dollars (1,2 milliard d'euros) de capitaux étrangers à fin 2014, contre une quinzaine de millions vingt ans auparavant.
  - ▶ Situation géostratégique de Djibouti
  - ▶ Partenariat avec la chine, France, Etats unis, Japon etc...
  - ▶ Investissement de 6 milliards de dollars dans des projets en cours de réalisation

- ▶ (port de Tadjourah, rénovation de la voie ferrée entre Djibouti et Addis-abebe, chemin fer, construction d'une unité de dessalement.
- ▶ L'arrivée programmée de nouvelles capacités en eau et en énergie devrait permettre d'alléger le coût des facteurs de production et de favoriser l'émergence d'un secteur manufacturier aujourd'hui inexistant.

→ **Obstacles à cette croissance (3,5 pts)**

- ▶ L'économie reste faiblement diversifiée, avec un secteur informel prédominant. Elle se concentre principalement sur les activités de transports et de services connexes
- ▶ Le déficit public se situe à hauteur de 2.6% du PIB en 2014.
- ▶ La balance commerciale du pays est structurellement déficitaire et le déficit commercial a continué à se creuser en 2014, le solde de la balance des transactions courantes reste déficitaire depuis 2012(-0.28) jusqu'aujourd'hui 2016(-0.52 milliards USD) (étude du tableau).
- ▶ Financement des IDE par l'endettement, le seuil de soutenabilité de la dette est estimé à 30%, or à Djibouti la dette nationale est de 50% du PIB.
- ▶ Une agriculture dont la contribution au PIB reste marginale, pénalisée par les conditions climatiques extrêmes du pays.

### Conclusion (1 point)

La conclusion du candidat doit commencer par une expression qui précise qu'il aborde la conclusion comme « En conclusion » ou « Pour conclure » ou encore « Ainsi ». Il ne faut pas qu'elle soit confondue avec la suite de la dernière partie

Le candidat doit reprendre dans la conclusion les idées qu'il a développées dans son argumentation, selon le plan qu'il a annoncées et respectées. (0,5 point)

Le candidat doit ensuite faire une « ouverture du sujet » il s'agit en une ou deux phrases courtes d'un élargissement du sujet sur ce qui n'est pas abordé. (0,5 point)

## Partie 2 : Droit

### I Analyse d'une situation juridique.

#### 1. *Qualifiez juridiquement les faits et les acteurs concernés. 2 points.*

Un salarié, M. Ahmed, ne peut reprendre son poste de travail à la suite d'un accident du travail. Son employeur lui a proposé un nouveau poste de travail qu'il refuse car il estime qu'il ne correspond pas à ses qualifications.

Devant ce refus, l'employeur envisage de le licencier.

#### 2. *Formulez juridiquement le problème de droit. (2 points).*

*La réponse doit être à la fois proche du cas d'espèces et générale dans sa formulation.*

*La commission de choix de sujets propose deux formulations qui résument le problème. Rien n'empêche les candidats de trouver des formulations voisines.*

Est-ce que l'employeur peut licencier un salarié ayant refusé la modification unilatérale de son contrat de travail alors qu'il lui a proposé un nouveau poste de travail correspondant à son infirmité ?

La proposition d'un nouveau poste de travail à un salarié devenu incapable de rester à son emploi actuel doit elle être considérée comme une modification du contrat dont le refus par le salarié constitue une faute susceptible d'entraîner son licenciement ?

#### 3. *Présentez l'argumentation qui permet à l'employeur de justifier le licenciement. (3 points)*

La construction de la réponse en trois parties (syllogisme) n'est pas obligatoire. Néanmoins la réponse des élèves doit être construite et argumentée au plan juridique.

- Les faits (mineure) (1 point)

Le salarié est devenu incapable d'assurer son poste de travail de chauffeur.

Le motif de son licenciement est dû à son inaptitude à tenir l'emploi de chauffeur suite à son accident.

- La règle (majeure) (1 point)

L'article 48 du Code du travail prévoit que « Le motif du licenciement peut tenir à la personne du salarié, par exemple son état de santé, son inaptitude à tenir l'emploi, son insuffisance professionnelle ou sa conduite fautive. Le licenciement est alors qualifié de licenciement pour motif personnel. »

- Conclusion (1 point)

L'employeur d'Ahmed, Robleh Sougueh peut justifier le licenciement de son salarié comme un licenciement pour motif personnel sur le fondement de l'article 48 du Code du travail).

#### Remarque à l'usage des correcteurs :

*Juridiquement l'employeur n'est pas obligé de proposer un nouvel emploi à son salarié. La maladie ou l'inaptitude sont des motifs réels et sérieux de licenciement pour motif personnel. La circonstance de ce que l'invalidité est consécutive à un accident du travail est sans effet. On peut néanmoins considérer que l'employeur se sentait moralement obligé de proposer un nouvel emploi au salarié.*

**4. Recherchez les arguments juridiques que peut lui opposer le salarié. (3 points)**

La construction de la réponse en trois parties (syllogisme) n'est pas obligatoire. Néanmoins la réponse des élèves doit être construite et argumentée au plan juridique.

- Les faits (mineure) (1 point)

En l'espèce, le salarié refuse le nouveau poste qui lui est proposé. Ce refus est présenté comme un refus d'une modification d'un élément substantiel du contrat.

- La règle (majeure) (1 point)

Le refus du salarié n'est pas constitutif d'une faute et la rupture est alors imputable à l'employeur ce qui permettra au salarié de percevoir des indemnités de licenciement.

En effet, l'article 63 du Code du travail précise : « Si la proposition de modification du contrat présentée par l'employeur est **substantielle** et qu'elle est refusée par le travailleur, l'employeur peut rompre le contrat de travail, mais cette rupture lui est imputable et doit être opérée dans le respect des règles de procédure du licenciement et avec paiement des indemnités de rupture ».

Le changement de poste de travail proposé est effectivement une modification substantielle du contrat.

- Conclusion (1 point)

Sur le terrain de la modification du contrat, l'employeur, s'il souhaite licencier M. Ahmed devra lui verser des indemnités de licenciement.

## Questionnaire à choix multiples

À l'attention des correcteurs : pour éviter que les élèves répondent au hasard, le barème est soustractif.

Un élève qui a fait deux erreurs ou plus à une question a 0/1

Celui qui a fait une seule erreur à 0,5/1

### 1 - La responsabilité

- a - est morale lorsqu'une personne est condamnée pénalement.
- b - est civile lorsque le responsable a commis un délit.
- c - est contractuelle lorsque les deux parties sont liées par un contrat.
- d - peut être limitée entre les parties au contrat.

### 2 - La République de Djibouti

- a - est un pays indépendant.
- b - est dirigée par le gouvernement.
- c - fait partie de l'Organisation des Nations Unies.
- d - est dirigée par le Président de la République.

### 3 - Le contrat de travail

- a - est un contrat liant obligatoirement une personne physique à une personne morale.
- b - est un contrat synallagmatique à titre gratuit.
- c - n'est pas toujours conclu par écrit.
- d - est formé lors du paiement du premier salaire.

### 4 - Le contrat de travail à durée indéterminée

- a - peut être rompu par le consentement mutuel.
- b - se termine avec la démission du salarié.
- c - précise les obligations essentielles de l'employeur.
- d - n'est pas suspendu en cas de grève du salarié.

### 5 - Un travailleur indépendant

- a - est un salarié qui n'aime pas travailler en équipe.
- b - perçoit un salaire.
- c - exerce son activité sans être sous l'autorité d'un employeur.
- d - établit une facture à ses clients.

**6 - Un contrat**

- a - est un accord de volonté produisant des effets de droit.
- b - peut être conclu à titre gratuit.
- c - est parfait dès la signature par les parties.
- d - peut prévoir des clauses qui ne sont pas prévues dans le Code civil.

**7 - La société**

- a - est un contrat conclu entre plusieurs associés.
- b - est une personne dont les actes sont dictés par la morale.
- c - est doté de la personnalité morale dès la rédaction des statuts.
- d - est dirigé par les salariés qui élisent un gérant en assemblée générale.

**8 - Une personne physique**

- a - est juridiquement identifiée par son appartenance à un groupe religieux ou tribal.
- b - dispose d'un patrimoine dès sa naissance.
- c - dispose d'une capacité de jouissance dès sa naissance.
- d - peut créer une personne morale.

**9 - Pour financer un investissement une personne**

- a - peut utiliser ses fonds propres (ses économies).
- b - emprunter à un voisin sans faire de contrat.
- c - faire un prêt à la banque.
- d - recourir à la finance islamique.

**10 - Pour créer une entreprise**

- a - je dois d'abord créer une association.
- b - je dois obligatoirement m'associer avec d'autres personnes.
- c - je peux constituer une société avec un associé unique.
- d - je suis obligé de créer une société qui sera immatriculée au registre du commerce et des sociétés.

Épreuve : Éco-droit

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 2 heures – Coefficient : 6

## Partie 1 : Économie

### I - Définition et explication des mécanismes économiques

#### 1. Définissez la notion de chômage. (1 point)

C'est la situation des individus qui sont sans emploi et qui sont à la recherche d'un emploi.

Les élèves peuvent également évoquer le chômage sous l'angle d'un déséquilibre sur le marché de l'emploi.

#### 2. Relevez les caractéristiques du chômage à Djibouti. (2 points)

- Le chômage à Djibouti est un chômage de masse.
- Selon l'âge les jeunes sont plus touchés par le chômage que les personnes âgées.
- Selon le sexe, les femmes sont plus touchées que les hommes.
- Selon la qualification, les moins diplômés sont les plus touchés par le chômage.
- Le nombre des chômeurs diplômés augmentent.

#### 3. Recherchez en quoi le programme intitulé « Crédit Jeunes Prometteurs » permettra d'améliorer la situation de l'emploi. (2 points)

L'introduction le candidat doit contenir :

- Une phrase d'accroche.
- La définition des termes du sujet.
- Une problématique du sujet.
- Un plan.

Par exemple :

Parce que les jeunes diplômés trouvent de moins en moins d'emploi alors qu'ils disposent des connaissances et des capacités pour apporter une contribution importante à l'économie il est utile de leur permettre de créer plus facilement leur entreprise.

Les fonds consacrés à ce projet sont donc destinés promouvoir l'initiative privée et l'auto-emploi au niveau national des jeunes diplômés.

On peut estimer qu'en aidant le financement de création de ces jeunes diplômés on améliorera **en premier lieu** leur taux d'activité et **en second lieu** le taux de chômage du fait des emplois que les entreprises ainsi créées pourraient générer.

## II - Argumentation

### 1. *L'État peut-il réduire le chômage à Djibouti ? (5 points)*

Devant l'ampleur de chômage, l'État est obligé d'intervenir au niveau économique pour favoriser l'emploi et atténuer les conséquences sociales du chômage.

Il peut intervenir de différentes façons :

- Favoriser le développement économique (hausse de la croissance du PIB), travaux d'aménagement et d'infrastructures (liaison ferroviaire, routes, liaison internet, développement des énergies nouvelles...)
- Améliorer la formation initiale et professionnelle en veillant à l'adéquation avec les besoins des entreprises.
- Favoriser le financement de projets économiques (grands travaux et facilitation du financement de projets par les jeunes diplômés...)
- Favoriser les investissements directs étrangers par une politique fiscale adaptée.
- ...

**Mais ces interventions sont limitées :**

- Par la concurrence internationale.
- Par la situation de conflits dans la sous-région.
- Par les limites de l'intervention budgétaire afin de ne pas creuser les déficits.
- Par le déficit de formation dans certains domaines techniques.
- ....

### Conclusion

La conclusion du candidat doit commencer par une expression qui précise qu'il aborde la conclusion comme « En conclusion » ou « Pour conclure » ou encore « Ainsi ». Il ne faut pas qu'elle soit confondue avec la suite de la dernière partie

Le candidat doit reprendre dans la conclusion les idées qu'il a développées dans son argumentation, selon le plan qu'il a annoncées et respectées. (0,5 point)

Le candidat doit ensuite faire une « ouverture du sujet » il s'agit en une ou deux phrases courtes d'un élargissement du sujet sur ce qui n'est pas abordé. (0,5 point)

## Partie 2 : Droit

### I Analyse d'une situation juridique

#### 1. Qualifiez juridiquement les faits 2 points

Après avoir refusé de participer à une conciliation avec l'Inspecteur du travail, un employeur décide de fermer son entreprise et de licencier tous les salariés qui continuent à participer à une action collective en vue d'obtenir des revendications salariales.

#### 2. Justifiez que Mme Mounissa a bien agi dans le cadre de sa fonction de déléguée du personnel et que les salariés respectent la procédure réglementaire en cas de grève. (2 points)

Mme Mounissa est déléguée du personnel.

- La règle (majeure) (0,5 point)

L'article 241 du Code du travail définit les missions du délégué du personnel.

- Les faits (mineure) (0, 5 point)

Mme Moussa a porté à son employeur, les revendications des salariés qui étaient toutes en rapport avec leur travail (salaires, heures supplémentaires, conditions de travail d'une personne handicapée.). Les salariés déposent un préavis de grève pour obtenir satisfaction de leurs revendications.

- Conclusion (1 point)

Les actions menées par Mme Moussa comme déléguée du personnel entre bien dans le cadre réglementaire.

#### 3. Recherchez les arguments juridiques qui montrent que M. Galab Moussa n'a pas respecté le Code du travail. (3 points)

- Le paiement des heures supplémentaires :

Comme le précise l'article 88 du Code du travail, « Les heures supplémentaires sont rémunérées à un taux majoré fixé par voie de convention ou d'accord collectif. » or les salariés de l'entreprise travaillent 52 heures au lieu des 48 heures prévues par l'article 84 du Code du travail et ne sont pas payés en conséquence.

- Le refus de recevoir à nouveau la déléguée du personnel

L'employeur ne peut refuser de recevoir la représentante des salariés.

- Le refus de la conciliation

La participation à la conciliation des parties au conflit est obligatoire. Les parties sont convoquées et non pas invitées à participer. La décision de Lock out est donc illégale tant que la procédure de conciliation n'a pas aboutie.

- Le licenciement envisagé des salariés

Le gérant envisage le licenciement de tous les salariés qui participent au conflit collectif.

Le motif de licenciement n'est pas valable dans la mesure où les salariés ont respecté les procédures

**4. Indiquez la ou les solutions juridiques possibles à ce conflit. (3 points)**

S'il veut éviter la grève de ses salariés, M. Galab Moussa doit participer à la conciliation organisée par l'inspection du travail.

Son refus de participer à cette conciliation rend illégal la fermeture de l'entreprise (Lock out) et le contraindra à payer les salaires durant cette fermeture.

Enfin les licenciements envisagés restent possibles mais lui imposeront le versement d'indemnités pour licenciement abusif.

Par ailleurs, M. Galab Moussa doit payer les heures supplémentaires déjà effectuées pour se mettre en conformité avec la loi.

Épreuve : Éco-droit

Bac blanc session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 4

## Partie 1 : Économie

### 1. Expliquez les instruments de la politique monétaire. ( 1.5 points)

Les instruments de la politique monétaire sont:

- Le taux d'intérêt qui correspond au prix du crédit. La banque centrale va augmenter le taux d'intérêt lorsqu'elle veut lutter contre l'inflation et elle le diminue pour stimuler l'activité économique.
- L'open market est une politique monétaire indirecte qui consiste pour la banque centrale à agir sur le taux d'intérêt, selon les objectifs qu'elle s'est donnés, en achetant ou en vendant des titres contre des liquidités sur le marché interbancaire. En achetant des titres, elle permet une baisse du taux d'intérêt sur le marché interbancaire et indirectement une baisse de taux d'intérêt pratiqués par les banques; d'où une hausse de la demande de crédit et donc une hausse de la croissance. En vendant des titres, elle retire des liquidités du marché interbancaire, d'où une hausse du taux d'intérêt du marché interbancaire. Le crédit va devenir plus cher et la masse monétaire va diminuer et donc l'inflation aussi.
- Les réserves obligatoires est une politique monétaire indirecte qui consiste à faire varier le taux des réserves obligatoires pour agir sur les liquidités des banques et donc sur le volume de crédits qu'elles accordent.

Le graphique de l'annexe 2 est un graphique d'évolution représentant l'inflation en rythme annuel entre 2014 et 2016. Il a été publié par le site internet france-inflation.com et il contient des valeurs relatives. En 2014, l'inflation a été comprise entre 0.9 % en février et 0.1 % en décembre. Alors qu'en 2015 la France a fait face à une période de déflation pour les mois de janvier, février et de mars allant de - 0.4%, -0.2% et -0.1 %.

### 3. Définir la notion de déflation. Face au risque déflationniste, qu'a décidé la banque centrale européenne (BCE). Quel est le but recherché par cette dernière. (1.5 point)

- La déflation est la baisse du niveau général des prix. (0.5 point)
- Face au risque déflationniste, la banque centrale européenne a décidé d'abaisser encore son taux d'intérêt. (0.5 point)
- Le but recherché est de relancer l'activité économique et d'écartier le risques de déflation. (0.5 point)

**4. Relevez dans les documents fournis en annexes les conséquences de la déflation. ( 1 point)**

Les conséquences de la déflation sont principalement une baisse des salaires et de la demande des ménages.

La baisse régulière des prix incite les ménages à reporter leurs décisions d'achats dans l'attente de nouvelles chutes de prix. Ce comportement conduit à baisser la consommation globale et à gonfler les stocks des entreprises qui n'arrivent plus à écouler leurs productions.

En réaction, celles-ci réduisent leur production et leurs investissements. Les salaires baissent, les embauches se raréfient et le chômage progresse, ce qui finit par affecter le revenu des ménages.

Il s'ensuit une nouvelle baisse de la consommation qui génère la formation d'un cercle vicieux car auto-entretenu.

**5. Rédigez une argumentation qui permette de répondre à la question suivante :**

**La politique monétaire expansionniste est-elle la seule politique utilisée par la banque centrale pour atteindre ses objectifs ?**

**Introduction**

L'introduction du candidat doit contenir :

- Une phrase d'accroche.
- La définition des termes du sujet.
- Une problématique du sujet.
- Un plan.

**Par exemple :**

Les pays du G20 se sont mis d'accord à Shanghai pour recourir à des politiques de relance monétaire et budgétaire afin de conforter une économie mondiale en panne, alors que s'intensifient les risques géopolitiques. (Exemple d'actualité).

La politique monétaire peut être définie comme étant l'ensemble des moyens mis en œuvre par un État ou une autorité monétaire pour agir sur l'activité économique pour la régulation de sa monnaie.

**AU CHOIX**

Quelles sont les différentes formes de politique monétaire ?

**ou** La banque centrale dispose-t-elle de d'autres instruments pour atteindre ses objectifs à part la politique monétaire expansionniste?

**ou** La banque centrale utilise-t-elle uniquement la politique monétaire expansionniste pour atteindre ses objectifs?

Nous verrons dans une première partie la politique monétaire expansionniste (I) puis dans une seconde partie la politique monétaire restrictive, (la politique de l'open market et la politique des réserves obligatoires si les élèves les citent) (II).

**Axe 1 : la politique monétaire expansionniste (1.75 points)**

Les banques centrales pratiquent deux types de politique monétaire. Une baisse des taux d'intérêt (les taux auxquels la banque centrale prête aux banques et aux organismes de crédit) et l'injection de davantage de liquidités sur les marchés s'apparentent à une politique expansionniste ou de détente monétaire (en cas de déflation ou de ralentissement économique).

Pour les keynésiens, la politique monétaire ne doit pas avoir pour seul objectif la lutte contre l'inflation mais elle doit également poursuivre des objectifs de croissance économique, de production et d'emploi.

Ainsi, en période de crise, une politique d'expansion monétaire est susceptible de stimuler la demande globale.

Elle se traduit par la baisse des taux d'intérêt et un accroissement des liquidités bancaires, ce qui aboutit à un accroissement de l'offre de crédit, à l'augmentation de la consommation et de l'investissement et donc à l'augmentation de la demande globale.

C'est une politique qui doit être conduite avec précaution car elle peut générer de l'inflation.

**Axe 2 : LA POLITIQUE MONÉTAIRE RESTRICTIVE.75 points**

Par contre un relèvement des taux et la diminution des liquidités constituent une politique restrictive, ou de resserrement monétaire (en cas de forte inflation ou de surchauffe de l'économie).

L'objectif final de la politique monétaire est de préserver la stabilité des prix tout en soutenant le développement économique. Selon la théorie monétariste (Milton Friedman), l'inflation a des causes uniquement monétaires.

Elle croit lorsque la masse monétaire est trop importante. La politique monétaire doit donc se limiter à contrôler les causes de cette inflation. En période d'inflation, une politique monétaire restrictive est susceptible de réduire les tensions inflationnistes.

Cette politique se traduit par la hausse des taux d'intérêt et la diminution des liquidités bancaires, ce qui aboutit à une baisse des crédits distribués, une baisse de la consommation et de l'investissement, une baisse de la demande et la réduction des tensions inflationnistes.

Cette politique comporte deux risques majeurs : le ralentissement de la croissance et l'augmentation du chômage.

**Conclusion (0,5 point)**

La conclusion du candidat doit commencer par une expression qui précise qu'il aborde la conclusion comme « En conclusion » ou « Pour conclure » ou encore « Ainsi ». Il ne faut pas qu'elle soit confondue avec la suite de la dernière partie

Le candidat doit reprendre dans la conclusion les idées qu'il a développées dans son argumentation, selon le plan qu'il a annoncées et respectées. (0,5 point)

Le candidat doit ensuite faire une « ouverture du sujet » il s'agit en une ou deux phrases courtes d'un élargissement du sujet sur ce qui n'est pas abordé. (0,5 point)

## Partie 2 : Droit

### I Analyse d'une situation juridique

#### 1. Qualifiez juridiquement le contrat présenté et les parties au contrat. (1 point)

Le contrat présenté en annexe est un contrat de vente.

Mme Hibo est l'acheteur et le concessionnaire Marell est le vendeur.

#### 2. Identifiez les obligations respectives des parties au contrat. (2 points)

a. Les obligations de l'acheteur sont :

- payer le prix de vente du bien
- payer un acompte
- payer le solde du prix à la livraison.
- Prendre livraison du bien

b. Les obligations du vendeur sont :

- livrer la chose convenue dans le délai prévu et selon les caractéristiques souhaitées.
- livrer la chose en bon état de fonctionnement, prête à être utilisée, à la date extrême prévue.
- Prévenir l'acheteuse de la mise à disposition de son véhicule par tous moyens.

#### 3. Formulez le problème juridique qui découle de la situation. (2 points)

Le retard de livraison constitue-t-il, pour l'acheteur, un dommage qui pourrait être indemnisé par le vendeur ?

#### 4. Présentez l'argumentation juridique qui permettrait à madame Hibo d'obtenir l'indemnisation demandée. 3 points

Mme Hibo peut utiliser les arguments suivants pour soutenir sa demande d'indemnisation suite au retard de livraison :

- **Règle (majeure)** : l'article 1610 du code civil indique que « si le vendeur ne délivre pas la chose dans le temps convenu entre les parties, l'acquéreur pourra, à son choix, demander la résolution de la vente, ou sa mise en possession, si le retard ne vient que du fait du vendeur. »
- L'article et 1611 du Code civil « dans tous les cas, le vendeur doit être condamné aux dommages et intérêts, s'il résulte un préjudice pour l'acquéreur, du défaut de délivrance au terme convenu. »
- **Les faits (mineure)** le délai de livraison fixé au 30 Mai 2015 n'a pas été respecté par le concessionnaire, occasionnant des frais quotidiens de taxi à la charge de Mme Hibo. Celle-ci avait insisté lors de la conclusion de la vente sur l'importance de la date de livraison.

- **Conclusion** : Le vendeur n'a pas respecté ses engagements, il se retrouve dans l'obligation d'indemniser sa cocontractante car son dommage est directement la conséquence du retard de livraison.

5. *Recherchez les moyens d'exonération que peut lui opposer le concessionnaire Marell. (2 points)*

Pour justifier son retard de livraison, le vendeur invoque un retard de livraison de son fournisseur. Le bateau qui devait livrer la voiture a été victime d'une tempête.

- **Règle (majeure)** : La force majeure est définie par les tribunaux comme un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.
- **Mineure (les faits)** : Le concessionnaire Marell peut aussi se baser sur l'article 4 du bon de commande qui indique que « le délai de livraison indiqué sur le présent contrat comme étant la date de livraison extrême fixé par le vendeur constitue pour ce dernier un engagement ferme et précis, sauf en cas de force majeure. »

Il faut donc s'interroger si ce retard constitue un cas de force majeure qui pourrait l'exonérer de sa responsabilité.

Dans les faits qui nous sont soumis, il apparaît que le concessionnaire est tributaire de son fournisseur (comme tous les importateurs à Djibouti). Si le fournisseur ne livre pas pour une raison particulière (ici une tempête) alors il s'agit bien d'un cas de force majeure parce que le concessionnaire n'a aucun moyen d'action pour accélérer la livraison.

- **Conclusion** : la non livraison du véhicule par le transporteur du concessionnaire constitue bien un cas de force majeure pour le concessionnaire car il ne peut ni le prévoir, ni l'empêcher.

Le vendeur pourra donc s'exonérer de sa responsabilité et ne pas prendre en charge les frais de taxi de sa cliente (ce qui ne veut pas dire que commercialement, il ne peut pas les prendre en charge.... mais c'est un autre problème.)

## Questionnaire à choix multiples

**Consigne :** Cochez la ou les réponses justes

**N.B :** Chaque question vaut 1 point.

### 1 - La peine de prison

- a - est toujours décidée par le gouvernement.
- b - a pour objectif unique d'isoler les personnes dangereuses pour la société.
- c - doit permettre la réinsertion des détenus au terme de leur peine.
- d - doit permettre la réinsertion des détenus au terme de leur peine.
- e - ne s'applique pas aux femmes.

### 2 - Les dispositions d'un contrat

- a - peuvent prévoir une absence totale d'indemnisation en cas de dommages.
- b - ne prévoient pas toujours de clause de limitation de responsabilité.
- c - ne peuvent jamais prévoir l'éventualité de la survenance d'un dommage.
- d - s'imposent aux parties contractantes.
- e - s'imposent au juge saisi par les parties dans un contentieux.

### 3 - La démission

- a - est une rupture du contrat de travail décidée par l'employeur.
- b - est une rupture du contrat de travail décidée par le salarié.
- c - est obligatoirement établie par écrit.
- d - peut-être verbale, écrite, ou résulter d'un comportement du salarié.
- e - est une modification du contrat de travail.

### 4 - Le licenciement

- a - est abusif si le motif est réel et sérieux.
- b - suite à une suppression ou une transformation d'emploi est un licenciement pour motif économique.
- c - est valable si l'employeur a respecté la procédure de recrutement.
- d - pour motif personnel résulte d'une faute commise par le salarié ou d'un motif réel et sérieux liée à la personne du salarié.
- e - est une rupture du contrat de travail décidé par le salarié.

### 5 - Parmi les rôles des syndicats, on trouve

- a - la publication d'un communiqué dans la presse pour protester contre la politique étrangère du gouvernement.
- b - l'assistance d'un salarié licencié devant le tribunal du travail.
- c - la diffusion d'un tract au Centre-ville expliquant que les revendications des salariés.
- d - l'organisation d'une grève dans une entreprise pour réclamer une amélioration des conditions de travail.
- e - la participation à une conciliation avec l'Inspecteur du travail.

**6 - Les entreprises dont la responsabilité est illimitée sont**

- a - la SARL.
- b - l'entreprise individuelle.
- c - la SA.
- d - l'EURL.

**7 - Un contrat est formé**

- a - lorsque les parties signent en bas du contrat
- b - si le prix est payé
- c - dès que les parties ont donné leur consentement
- d - dès que les contractants ont donné leur consentement.

**8 - Pour créer une société, il faut d'abord**

- a - emprunter un capital auprès de la banque.
- b - rédiger des statuts.
- c - acheter un registre au commerce.
- d - payer les impôts sur les sociétés.

**9 - La République de Djibouti**

- a - est membre de l'organisation des nations unies
- b - a pour devise liberté égalité fraternité
- c - est dirigée par un gouvernement élu.
- d - est dirigée par le président de l'assemblée nationale.

**10 - Le droit de propriété**

- a - Porte sur les biens et les services
- b - Est un droit constitutionnel
- c - Est transmissible par succession
- d - Est transmissible par donation
- e - Est transmissible par cession



**CORRIGÉ**



**Management**

Épreuve : Management

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures

Coefficient : 4

## PROPOSITION DE CORRECTION

Les notions abordées par cette étude sont : *la notion de stratégie , les décisions stratégiques, les styles de direction, l'avantage concurrentiel, la stratégie de diversification et la forme d'organisation du travail.*

## NISSAN les avantages d'un accord

1. *Caractérisez l'organisation Nissan en précisant le type d'organisation, sa taille, sa finalité, ses ressources, la nature de son activité, sa nationalité. (4 points)*



Question classique de l'épreuve, il s'agit de dresser un tableau pour déterminer les éléments constitutifs de l'organisation.

L'élève doit être capable de repérer les éléments constitutifs d'une organisation. Point du programme : Première – Thème 1 : Les avantages de l'organisation.

Type d'organisation	Entreprise privée
Sa taille	Il s'agit d'une grande entreprise
Sa finalité	Réaliser de profits et assurer sa pérennité.
Ses ressources	<p><b>Humaines :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 224 000 employés</li> </ul> <p><b>Financières :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 3,35 milliards d'euros de bénéfice</li> <li>♦ Chiffre d'affaires de 87 milliards d'euros + apports de Renault</li> </ul> <p><b>Matérielles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 40 usines de montage</li> </ul>
Nature de son activité	Industrielle – Fabrication et ventes de véhicules automobiles
Nationalité	Japonaise

**2. Identifiez la forme d'organisation du travail utilisée par Nissan et citez les avantages et les inconvénients de cette forme d'organisation. (3 points)**



Par identifier on entend par désigner la forme d'organisation du travail puis de lister ses avantages et ses inconvénients.

L'élève doit être capable de caractériser l'organisation du travail. Point du programme : Première – Thème 4 : L'évolution des formes d'organisation du travail.

Le taylorisme est abandonné en raison de ses limites. Nissan utilise le toyotisme.

Avantages	Inconvénients
Enrichissement des tâches.	Personnel doit être qualifié.
Polyvalence des travailleurs.	Source de stress (pression pour les salariés).
Meilleure implication des salariés	Cadences toujours difficile à respecter
Produits différenciés et bonne qualité.	

**3. Identifiez le problème de management qui se pose avant l'accord « Renault-Nissan ». (4 points)**



Identifier signifie que vous devez repérer le(s) problème(s) qui se pose(nt) à l'organisation. Un problème de management doit conduire le dirigeant à opérer des changements stratégiques pour assurer la pérennité de l'organisation ou sa croissance.

Avant l'alliance, Nissan est confrontée à deux problèmes :

- Un problème des coûts : perte de compétitivité-prix par rapport à ses concurrents japonais
- Un problème au niveau de la gestion des emplois : la culture de la société ne facilite pas le licenciement. En cas de crise, les salariés sont affectés à une autre entreprise (une filiale ou une société amie), Nissan s'engageant à régler la différence de salaires. De plus, la méthode de l'avancement à l'ancienneté ne favorise pas l'implication des salariés.

**4. Montrez comment l'accord avec Renault a permis de résoudre en partie ces problèmes. (3 points)**



Montrer signifie que vous devez expliquer comment l'accord a permis de résoudre le(s) problème(s) de Renault.

L'élève doit être capable de caractériser l'organisation du travail. Point du programme : Première – Thème 4 : L'évolution des formes d'organisation du travail.

Pour le problème des coûts, l'accord a permis à Nissan :

- de percevoir des ressources financières
  - de réduire ses coûts d'exploitation
  - d'abaisser son endettement financier
  - de réduire l'effectif mondial ; résultats qui était impossible à atteindre à cause de la culture japonaise de l'entreprise.
- 5. Montrez que la décision de conclure un accord avec Renault est une décision stratégique. Qualifiez cette stratégie en justifiant votre réponse. (3 points)**

## Méthodologie pour l'épreuve de management des organisations

L'épreuve de management des organisations prend la forme d'une étude de cas.

L'étude de cas se présente sous la forme d'une succession de documents qui mettent en scène une ou plusieurs organisations. Ces documents font l'objet de six à huit questions en moyenne, qui reprennent les thèmes étudiés en Première et Terminale SG.

L'épreuve vise :

- à évaluer la connaissance des concepts et des notions fondamentales figurant dans le programme ;
- à évaluer la capacité du candidat à les mobiliser pour l'analyse des organisations et des pratiques de management ;
- à vérifier ses acquis méthodologiques dans cette discipline.

Le candidat mobilise ses connaissances et développe des capacités pour :

- étudier et exploiter une documentation concernant une ou plusieurs organisations ;
- analyser une organisation : identifier ses caractéristiques, son fonctionnement, ses modes de management, ses choix et éventuellement son évolution ;
- identifier une situation ou un problème de management et en proposer une analyse ou un diagnostic raisonné et argumenté.

Il est donc attendu des candidats :

- qu'ils aient des connaissances ;
- qu'ils sachent les mobiliser avec pertinence pour être capables, à partir d'un ou plusieurs contextes organisationnels :
  - de caractériser la ou les organisations présentées à l'aide de critères de base,
  - d'analyser la documentation remise (textes, tableaux, graphiques...),
  - d'identifier un ou plusieurs problèmes de management propres à l'organisation présentée,
  - de mener une réflexion sur ce ou ces problèmes de management pour :
  - Proposer des pistes de solutions au problème de management identifié ;
  - choisir, à partir d'une liste de solutions envisageables, la solution jugée la mieux adaptée ;
  - apprécier la pertinence de la solution proposée dans le sujet ;
  - apprécier la possibilité de transposer une solution adoptée par une autre organisation, confrontée à une situation managériale identique ou comparable.
- dans des réponses argumentées ;



*Pour répondre à cette question il faut d'abord rappeler ce qu'une décision stratégique est et dire s'il s'agit d'une décision stratégique puis désigner la stratégie*

**Épreuve :** Management **Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016**  
**Filière SG** **Durée de l'épreuve :** 1 heure 30 – **Coefficient :** 4

### DJIMAT construire son avenir

Les notions abordés par cette étude sont : *les caractéristiques de l'organisation, le problème de management et de la responsabilité sociale.*

1. *Repérer les éléments constitutifs de l'organisation DJIMAT : type, statut juridique, métier, ressources. (6 points)*



Question classique de l'épreuve, il s'agit de dresser un tableau pour déterminer les éléments constitutifs de l'organisation.

L'élève doit être capable de repérer des éléments constitutifs d'une organisation. Point du programme : Première-Thème 1. Les avantages de l'organisation.

	DJIMAT
Type	Entreprise privée
Statut juridique	Société anonyme (SA)
Métier	Fabrication et vente de matériaux de construction (briques).
Ressources	<p><b>Humaines :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 75 salariés dont 59 à la production</li> </ul> <p><b>Matérielles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 1 site de production</li> <li>◆ 3 ateliers</li> <li>◆ 4 véhicules de transport</li> </ul> <p><b>Financières :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 5 millions FDJ de capital</li> </ul>

**2. Réalisez un diagnostic interne de l'organisation DJIMAT. (6 points)**



Il s'agit de faire un tableau faisant apparaître un diagnostic interne (forces et faiblesses de l'entreprise). Il s'agit de mettre en évidence les éléments qui ont précédé la décision stratégique.

L'élève doit être capable de repérer les éléments de diagnostic interne et/ou externe d'une organisation. Point du programme : Terminale-Thème 2.2 Quelles sont les composantes du diagnostic stratégique ?

**DIAGNOSTIC INTERNE DE DJIMAT**

FORCES	FAIBLESSES
Située à proximité de ses principales sources d'approvisionnement (eau, énergie, matières premières) Image positive au sein de la population locale	Difficultés à attirer de nouveaux salariés Manque de personnels qualifiés dans les postes d'encadrement

**3. Identifiez le problème de management qui se pose à cette organisation. (3 points)**



Identifier signifie que vous devez repérer le(s) problème(s) qui se pose(nt) à l'organisation. Un problème de management doit mener le dirigeant à faire des changements stratégiques pour garantir la pérennité de l'organisation ou sa croissance.

La question vise à évaluer la capacité du candidat à identifier une situation ou un problème de management et d'en proposer une analyse ou un diagnostic raisonné et argumenté.

L'image de l'entreprise s'est subitement dégradée auprès de l'opinion publique et du gouvernement.

**Cause :** un incendie sur le site de production a provoqué un grave accident du travail et touché 5 salariés de l'entreprise. Un nuage de fumée toxique a menacé la ville voisine.

**Origines :** défaillances en termes d'organisation interne au niveau du processus de production.

De plus, cet événement a été amplifié par une couverture des médias

**4. Montrez que le partenariat avec MATECO permet à DJIMAT de prendre en compte sa responsabilité sociétale et les intérêts des différents acteurs concernés ? (5 points)**



Expliquer que la collaboration entre les deux organisations permet à DJIMAT de prendre en considération sa responsabilité sociétale et à ses salariés de trouver leurs comptes.

L'élève doit être capable d'identifier les finalités respectives de chaque forme d'organisation.

Points du programme :

Première-Thème 2.1 Les finalités des entreprises

Terminale-Thème 1.1 Le management peut-il tenir compte de l'intérêt de tous les acteurs de l'organisation ?

L'accord avec MATECO permet à DJIMAT de respecter sa responsabilité sociétale.

La mise à disposition des bennes sur le site de production permettra de :

- sécuriser les lieux de travail : attente des salariés
- d'éviter les accidents du type incendie : attente des riverains
- de favoriser le développement durable en assurant le recyclage des déchets : attente du gouvernement et de la société, en général.

La formation du personnel par MATECO devrait augmenter la sécurité, à la fois pour les salariés de DJIMAT et pour l'environnement.

Épreuve : Management

Bac blanc 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures

Coefficient : 4

## PROPOSITION DE CORRECTION

## 1. Caractériser l'organisation NETDJI : forme, taille, statut juridique, ressources, finalité. (4 points)

L'élève doit être capable de repérer des éléments constitutifs d'une organisation. Point du programme : Première-Thème 1. Les avantages de l'organisation.

Une organisation suppose la constitution d'un groupe de personnes qui ont un objectif commun et qui s'organisent pour l'atteindre, et ceci dans une perspective durable.

	NETDJI
Type	Entreprise privée
Taille	Petite entreprise, voire TPE (Toute petite entreprise).
Statut juridique	Société à responsabilité limitée (SARL)
Ressources	<p><b>Humaines :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 associés</li> <li>• 1 informaticien</li> <li>• 2 commerciaux</li> <li>• 3 conseillers de clientèle</li> </ul> <p><b>Matérielles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 bureau de 100 m<sup>2</sup></li> <li>• 5 ordinateurs</li> </ul> <p><b>Financières :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,5 millions FDJ de capital</li> <li>3,8 millions FDJ de chiffre d'affaires</li> </ul>
Finalités	<p>Économique : Réaliser des profits et assurer sa pérennité</p> <p>Sociale : Venir en aide à la communauté des agriculteurs afin d'obtenir une juste rémunération de leur travail</p>

**2. Identifier le métier de base de NETDJI. (2 points)**

L'élève doit être capable de repérer le métier de base de l'entreprise. Point du programme : Première-Thème 1 : La diversité des organisations.

Le métier de base est de satisfaire les besoins de la clientèle (agriculteurs djiboutiens, acheteurs de produits agricoles) en développant et commercialisant une application informatique pour téléphones mobiles.

**3. Repérer des éléments de diagnostic externe de l'organisation NETDJI. (4 points)**

L'élève doit être capable de repérer les éléments de diagnostic interne et/ou externe d'une organisation. Point du programme : Terminale-Thème 2.2 Quelles sont les composantes du diagnostic stratégique ?

DIAGNOSTIC EXTERNE DE NETDJI

OPPORTUNITÉS	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement des infrastructures de télécommunication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faible couverture du territoire par l'internet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baisse des tarifs de la téléphonie mobile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque d'instruction de certaines catégories de population</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion des téléphones portables au sein de la population</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Population peu familiarisée avec l'usage des nouvelles technologies</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attente de la population des agriculteurs pour une amélioration de leurs conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficultés à recruter des personnels qualifiés</li> </ul>

**4. Montrer que DJIBOUTI TELECOM est une partie prenante de NETDJI. Présenter l'intérêt du partenariat pour les deux organisations. (4 points)**

L'élève doit être capable de caractériser une organisation donnée. Point du programme : Première- Thème 2 Les finalités des entreprises

Une partie prenante est un acteur dont les décisions ont un impact sur l'organisation et qui, à son tour, peut être impactée par les décisions de l'organisation.

A ce titre, DJIBOUTI TELECOM, est une partie prenante importante puisque cette organisation a en charge le développement des infrastructures de télécommunication à travers le pays.

Le partenariat peut être qualifié de gagnant-gagnant :

- NETDJI profite des infrastructures financées par DJIBOUTI TELECOM et peut étoffer son offre pour se développer
- DJIBOUTI TELECOM récupère des revenus supplémentaires liés à l'utilisation de l'application NETPRICE.

**5. Identifier le problème de management auquel NETDJI est confronté pour son développement. (2 points)**

La question vise à évaluer la capacité du candidat à identifier une situation ou un problème de management et d'en proposer une analyse ou un diagnostic raisonné et argumenté.

Pour faire face à son développement, NETDJI est essentiellement confronté à un problème de compétences.

L'organisation n'arrive pas à trouver les compétences individuelles dont elle a besoin pour mettre en œuvre sa stratégie.

Etant une TPE, elle ne peut les trouver en interne mais ces compétences sont manquantes également en externe, et ce pour plusieurs raisons :

- Filières de formation insuffisantes
- Concurrence des grands groupes étrangers qui proposent des salaires plus attractifs.

**6. Déterminer les différents moyens pouvant être mis en œuvre pour répondre à ce problème (4 points)**

L'élève doit être capable de déterminer les moyens d'une politique de management des compétences et d'adaptation aux besoins de l'organisation. Point du programme : Terminale-Thèmes :

1.2 Comment orienter le management des emplois et des compétences selon les besoins de l'organisation ?

1.3 Peut-on entretenir durablement la motivation par la seule rémunération ?

Plusieurs pistes peuvent permettre de répondre à ce problème de management des compétences :

- Politique de formation :
  - En interne, c'est-à-dire former, soi-même les collaborateurs dont on aura besoin mais pour une TPE cela représente un investissement financier et en temps, considérable
  - En externe, partenariats avec l'université ou le centre de formation de la CCI de Djibouti.

- Politique de rémunération :

Afin d'attirer les personnels qualifiés mais une TPE peut-elle lutter sur ce point avec des grands groupes internationaux ?

- Autres facteurs de motivation :

Proposer des conditions de travail intéressantes ou des avantages sociaux, des perspectives d'évolution, ...

Accepter toute réponse pertinente.



**CORRIGÉ**



**Anglais**

Épreuve : Anglais

Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 4

Contenus	Compréhension écrite	Compétence linguistique	Expression écrite	Total
Séries SG	12	8	10	30

**1) COMPREHENSION :** (12 points)**I. ARE THE FOLLOWING STATEMENTS TRUE OR FALSE? JUSTIFY YOUR ANSWERS BY QUOTING FROM THE TEXT. (1 POINT PER QUESTION)**

Allow 0.5 pt for TRUE or FALSE and 0.5 pt for justification, but If the TRUE or FALSE are wrong, the whole answer must be marked 0

1. True : "Wu Chao is supposedly the privileged child the boy preferred by the Chinese society
2. False : "I am among the more than 100 000 children adopted from China by Western families since the early 1990s."
3. False : "The boy is preferred by the Chinese Society"
4. True : "By forcing my family to give me up"
5. False: "It is amazing I was able to find mine."

**II. ANSWER THE FOLLOWING QUESTIONS. (1 POINT PER QUESTION)**

6. It is a narrative text because there is a narrator telling her story.
7. His name is Wu Chao and he is 19 years old.
8. The narrator wanted to meet her parents and find out why her parents put her up for adoption. (accept similar answer)
9. 9 : is the age of the narrator when she received the letter from a parents.
10. 100 000 : is the number of the Chinese children adopted by Western families.
11. 12 : the narrator was 12 years old when she first went to China.
12. Thrilled – protective – responsible
13. The narrator was thrilled to meet his natural parents for the first time. She is protective towards her brother. She does not want him to be alone when he arrived at the airport. She is responsible because she contacted the agency to find out the time of his arrival. (any answer similar to these will be accepted).

**III. FIND THE SIMILAR MEANINGS FOR THE FOLLOWING WORDS OR PHRASE (0.5 point per word)**

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Get connected to (Paragraph 2) :                     | Plugged into |
| 2. Strange or unusual (Paragraph 2) :                   | Odd          |
| 3. Advantages of a small group of people(paragraph 3) : | Privileged   |
| 4. Feeling of longing for the past: (paragraph 6) :     | Nostalgic    |

**IV. SEULS LES CANDIDATS DE LA SERIE L TRAITERONT LES QUESTIONS SUIVANTES. (1 point/question)**

- Although her parents had to give her away for adoption, that gave her the opportunities of having several advantages in the USA, such as better chance in life and education. (accept similar answers).
- It obliged parents to give their children up for adoption; it created torn-apart families. It affected negatively baby-girls, and brought about unbalanced ratio between male and female.

**II) LINGUISTIC COMPETENCE : (8 points)**

- b.** Was.
- a.** May have.
- c.** Growing up.
- a.** Being.
- b.** Came across.
- c.** Was.
- a.** Said to.
- b.** Was already.

**II) WRITING : (10 points)****Assessment criteria for S/SG/ES**

- **10.** Very meaningful content, well-written paragraphs with topic sentence, supporting ideas, conclusion or transition to next sentence, correct grammar.
- **8.** Meaningful paragraph(s), good paragraph form with clear topic, some supporting ideas, and some transitions, and only a few grammar errors.
- **6.** Somewhat meaningful content, paragraph form, at least one supporting idea, more than a few grammar errors.
- **4.** Content not very related to topic, sentence level, not paragraph form, many grammar errors.
- **2.** Content not related to topic, incomplete sentences, not understandable, many grammar errors.

Épreuve : Anglais

Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 4

Contenus	Compréhension écrite	Expression écrite	Total
Série SG	12	8	30

**I) COMPREHENSION :** (12 points)**I. MULTIPLE CHOICE QUESTIONS. CIRCLE THE RIGHT ANSWER (1 POINT/ QUESTION)**

1. **b.** an article.
2. **b.** urbanization.
3. **a.** increasing.

**II. ARE THE FOLLOWING SENTENCES TRUE OR FALSE? JUSTIFY YOUR ANSWERS BY QUOTING FROM THE TEXT.(1 POINT/QUESTION)**

1. True : 'A century ago'
2. True : 'It says worsening inequalities, driven by social divisions and differences in wealth'
3. False: 'But urban economies still provide possibilities that rural areas do not.'
4. False: 'the loss of its main industry, steel, to its rebirth as a smaller city with different industries.'
5. True : 'Women entering the labor force is one big change and that always goes up with urbanization'

**III. ANSWER THE FOLLOWING QUESTIONS (4 POINTS)**

1. The fact that people move from big and major cities to smaller cities or rural areas. (accept similar answers) (1 point).
2. In urban farming (1 point).
3. Urbanization can lead to social and economic progress, but also pressure on cities to provide housing and services.'

Even though urbanization may create better social and economic development, it nevertheless requires cities to provide enough accommodation/houses and sufficient public services such as hospitals, schools, roads, different administrations for the people who move in (2 points). (Accept similar answers).

**II) WRITING : (8 points)**

Assessment is based on syntax, morphology and spelling.

Marks	Error
8	no or only few minor errors
6	Limited occasional errors
4	a number of errors without impairing the reader's understandings.
2	Major errors that paired the reader's understanding
1	So many errors that the text is (almost) impossible to understand.
0	When the writer didn't do anything



**CORRIGÉ**



**MATHS**

**Épreuve :** Mathématiques **Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016**  
**Filière SG** **Durée de l'épreuve :** 3 heures – **Coefficient :** 3

### Exercice 1 (5 points)

1.  $C_1 = 1,0725 \times C_0 = 1,0725 \times 200\,000 = 214\,500$ .  
 $C_2 = 1,0725 \times C_1 = 1,0725 \times 214\,500 = 230\,051,25$ .
2. a.  $C_{n+1} = 1,0725 \times C_n$ .  
b.  $(C_n)$  est donc une suite géométrique de raison 1,0725 et de premier terme  $C_0 = 200\,000$ .  
Donc pour tout nombre entier naturel  $n$ ,  $C_n = 1,0725^n \times C_0 = 200\,000 \times 1,0725^n$ .
3. a. L'algorithme affichera  $2016 + 4 = 2020$ .  
b. L'algorithme permet de déterminer en quelle année la valeur du capital dépassera la valeur seuil  $S$  fixé en entrée.

C'est en 2020 que le capital dépassera 250 000 DJF.

### Exercice 2 (6 points)

#### Partie A

1. Le bénéfice total pour 10 matelas vendus est de 127 000 DJF.
2. L'entreprise doit vendre par jour entre 7 et 31 matelas pour avoir un bénéfice d'au moins 100 000 DJF.
3. Contrat A :  $\frac{350}{14} = 25$  matelas par jour.  $B(25) = 14\,500$ .

Contrat B :  $\frac{96}{6} = 16$  matelas par jour.  $B(16) = 15\,580$ .

L'entreprise a donc intérêt à choisir le **contrat B**.

Partie B

1.  $B'(x) = -80x + 1520$ .

2.

$x$	0	19	35
$B'(x)$	+	0	-
$B(x)$	1500	15940	5700

3. Pour avoir un bénéfice maximal, l'entreprise doit produire et vendre chaque jour **19 matelas**. Ce bénéfice sera de **159 400 DJF**.

Exercice 3 (5 points)

1. a. Voir le graphique.  
 b. cellule L3 =somme(B3 :K3)/10 ou =moyenne(B3 :K3).  
 cellule L4 =somme(B4 :K4)/10 ou =moyenne(B4 :K4).  
 c. G(5,5 ; 1544,7).  
 d. Vu la forme allongée du nuage de points, on peut dire qu'un ajustement affine est possible.
2. (d) :  $y = 168x + 621$ .
3. Voir le graphique
4. L'année 2013 correspond à un rang égal à 13. Et  $168 \times 13 + 621 = 2\,805$

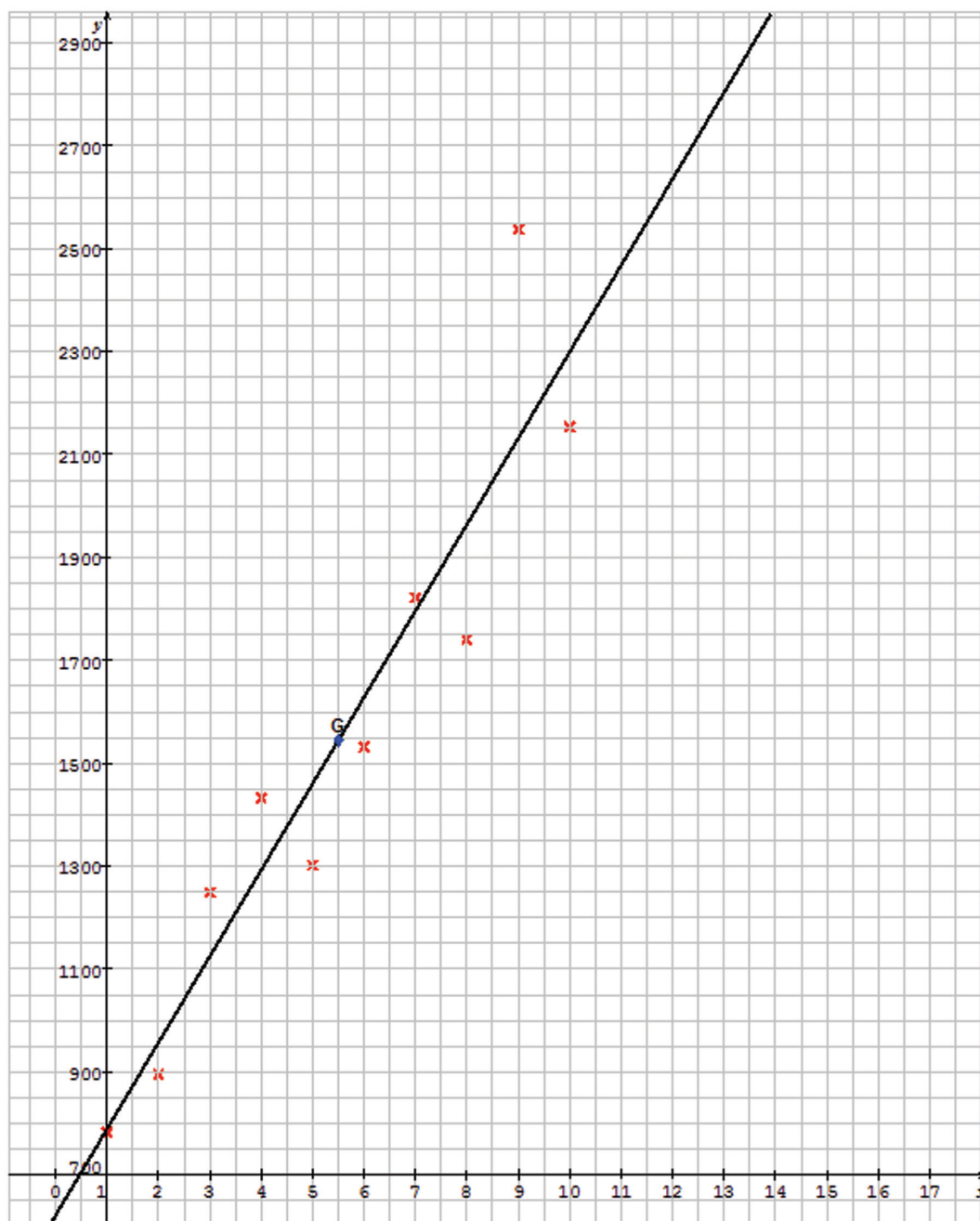
Le nombre de véhicules immatriculés D que l'on peut estimer en 2013 est de **2805 véhicules**.

Exercice 4 (5 points)

1. a.  $\frac{13}{25}$ .
2. b.  $[0,25; 0,45]$ .

$$f = \frac{35}{100} \approx 0,35; n = 100 \text{ et } \left[ f - \frac{1}{\sqrt{n}}; f + \frac{1}{\sqrt{n}} \right] = [0,25; 0,45]$$

3. a. 0,5.
4. c.  $]0; 0,05[$ .



Épreuve : Mathématiques **Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016**

Filière SG

**Durée de l'épreuve : 1 heures 30 – Coefficient : 3****Items 1 et 2**

1. a. =  $E5 * F5$ .
2. a. =  $E5 + C6$ .

**Items 3 et 4**

1. Lorsque qu'on saisit  $n = 2$ , l'algorithme affiche  $u = 7$ .
- 2.

**Variables** $n, v, k$  sont des entiers**Entrée**Saisir  $n$   
 $5 \rightarrow v$ **Traitement**Pour  $k$  allant de 1 à  $n-1$   
 $5v+7 \rightarrow v$   
Fin pour**Sortie**Afficher  $v$ **Items 5, 6 et 7**

1. Faux
2. Vrai
3. Faux.

**Items 8 et 9**

$$1. \lim_{x \rightarrow -\infty} f(x) = \lim_{x \rightarrow -\infty} \frac{3}{x} = 0.$$

La courbe représentative de la fonction  $f$  admet la droite d'équation  $y = 0$  comme asymptote horizontale.

2. L'expression de la fonction dérivée est :

$$f'(x) = \frac{-3x^2 - 4x + 13}{(x^2 - 5x + 1)^2}$$

**Items 10,11 et 12**

1. Le point G appartient à la droite  $(d)$  car ses coordonnées vérifient l'équation

$$y_G = 6x_G + 20 = 6 \times 3,5 + 20 = 41.$$

2. L'année 2016 est l'année de rang 7.

Donc  $y = 6 \times 7 + 20 = 62$ . Soit une estimation de 62 stagiaires en 2016.

3. On cherche  $x$  tel que  $6x + 20 > 100$ .

Soit  $x > 13,33$ , le nombre de stagiaires dépassera le seuil de 100 à partir de l'année de rang 14. Soit l'année 2023.

**Items 13 et 14**

$$1. p(34 \leq X \leq 41) = 0,92 - 0,5 = 0,42.$$

$$2. p(X \leq 27) = 1 - 0,92 = 0,08.$$

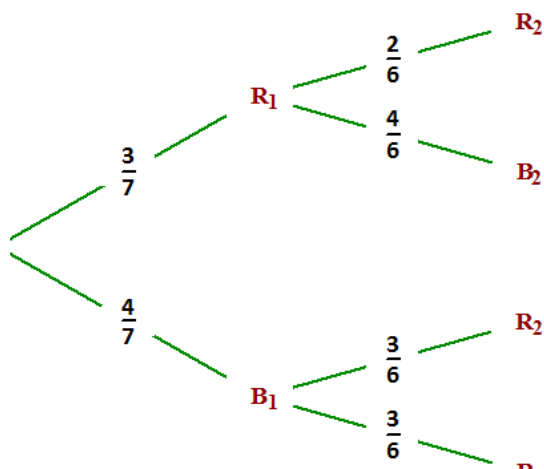
**Items 15 et 16**

1. L'équation  $f(x) = 5$  a pour solution  $S = \{-7,7 ; 1 ; 6,5\}$ .

$$2. f'(4) = 0.$$

Exercice (4 points)

1.



2.  $p(R_1 \cap R_2) = \frac{3}{7} \times \frac{2}{6} = \frac{1}{7}$ .

3.  $p(B_1 \cap R_2) = \frac{4}{7} \times \frac{3}{6} = \frac{2}{7}$ .

4.  $p(R_2) = p(R_1 \cap R_2) + p(B_1 \cap R_2) = \frac{1}{7} + \frac{2}{7} = \frac{3}{7}$ .



**CORRIGÉ**



**FRANÇAIS**  
3

Épreuve : Français **Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016**Filière SG **Durée de l'épreuve : 2 heures 30 – Coefficient : 3**

## Résumé

L'abbé de Châteauneuf raconte qu'il a rencontré Mme la maréchale de Grancey qui avait lu le livre de Saint Paul dans lequel il demandait aux femmes de se soumettre à leur mari. Fière de son statut de femme libre, cette dernière lance des propos injurieux contre l'auteur du livre et rappelle sa vie difficile d'épouse et de mère avec monsieur de Gracey ; elle justifie cette idée du pouvoir de l'homme qui viendrait de la différence de sexe et de la force dont jouit ce dernier mais elles prètent que la femme peut valoir l'homme dans tous ses états.

## Questions d'analyse

- a. Les procédés utilisés par les deux auteurs :
  - Utilisation du discours direct
  - Des types de phrases : exclamatives (texte A), interrogatives (textes A/B), impératives (textes A/B).
  - Des citations (pour appuyer son discours : Molière ; princesse allemande)
  - Le registre satirique
- b. L'image de l'homme dans ces deux documents
  - Irrespectueux « des impolis » texte A
  - Des dictateurs (textes A/B)
  - Des maîtres envers leurs femmes
  - Des personnes fortes et supérieures

## Synthèse guidée

Proposition du plan de la synthèse :

- 1 - L'image de l'homme
  - Tyran
  - Supérieur par sa force physique et intellectuelle
  - Egale à la femme
- 2 - La dénonciation
  - Le pouvoir de l'homme envers la femme
  - L'égoïsme de l'homme

Épreuve : Français    **Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016**

Filière SG    **Durée de l'épreuve : 1 heure 30 – Coefficient : 3**

### Questions d'analyse :

- a. Dans les deux textes la guerre passe pour une atrocité déclenchée pour des raisons futiles :

Texte A : « quelque tas de boue » « le petit coin de terre »

Texte B : « prendre une cité qui ne nous appartient pas » « s'est amusé à la prendre aux Chinois »

- b. Procédés utilisés pour critiquer les conséquences de la guerre :

- Exagération : texte A « cent mille fous » « cent mille autres » « millions d'hommes » « fourmilière d'assassins » ; texte B « massacrer cinquante mille Chinois » « égorger dix mille Français »
- Termes péjoratifs : texte A : « d'assassins ridicules » « misérables » « ces animaux » « horribles querelles » ; texte B : « abominable » « monstrueuse » « sauvages » « barbare »

### Synthèse guidée :

Vous ferez la synthèse de ces deux documents en analysant la dénonciation de la guerre à travers ses causes et ses conséquences.

#### Plan possible :

- I. Causes frivoles de la guerre
  - a. Commanditaires inconscients
  - b. Vanité de motifs
- II. Les conséquences horribles de la guerre
  - a. Pertes humaines
  - b. Conséquences économiques



**CORRIGÉ**



**Histoire-  
GÉographie**

**Épreuve :** Hist-géo **Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016****Filière** SG **Durée de l'épreuve :** 2 heures 30 – **Coefficient :** 2

## Travail préparatoire :

### Compréhension du sujet

Avec la mondialisation, on assiste à l'émergence d'un nouvel ordre économique mondial. Pour rester compétitif, les pays développés se voient contraints de délocaliser une part importante de leurs activités industrielles à faible valeurs ajoutées dans les pays du sud où la main d'œuvre est bon marché. Parallèlement ces mêmes pays développés attirent chez eux la main d'œuvre qualifiée en provenance des pays en voie de développement.

### Analyse des questions

Pour traiter les questions de la partie 1, nous devons nous intéresser au fondement même de la puissance économique des pays développés c'est-à-dire voir de près ses principales caractéristiques :

- L'importance des IDE.
- Le développement des transports.
- Le poids des villes aux multiples fonctions.

A l'opposé, les pays à faible revenus souffrent de multiples maux :

- Une économie peu diversifiée.
- Des infrastructures obsolètes.
- Population rurale dominante.

### Mobilisation des connaissances

Il faut s'interroger sur l'organisation de l'économie mondiale avec d'un côté les pays de la triade qui concentrent l'essentiel des richesses de la terre, les économies émergentes et les marges de l'autre.

Les écarts de développement sont tels que les pays à faible revenus se sont transformés en « pays ateliers » agissant pour le compte des pays investisseurs.

## PARTIE 1 : QUESTIONS A RÉPONSES COURTES (10 POINTS)

A. *Retrouver les notions correspondantes aux définitions suivantes.* (2 points en raison de ½ point par question)

1. La division internationale du travail (DIT).
2. Système Multimodale.
3. Ville- monde, ville mondiale ou ville -globale.
4. Le brain- drain (fuite de cerveaux.).

B. *Répondez aux questions suivantes.*

1. Ce terme définit les trois grands pôles de la mondialisation, l'Union européenne, l'Amérique du Nord et le Japon. La Triade domine politiquement et économiquement le monde alors qu'elle ne représente que 15% de la population mondiale. (1.5 points)
2. Les caractéristiques de la marginalisation des territoires par la mondialisation sont :
  - **Le mal développement** qui constitue un frein à l'intégration des territoires dans le circuit des échanges mondiaux. Ces espaces souffrent de problèmes tels que l'instabilité politique ; de graves difficultés économiques et financières ; le manque d'équipements et d'infrastructures ; la pauvreté du plus grand nombre ; ...
  - Une grande majorité des espaces marginalisés dans le processus de la mondialisation vive en dessous du seuil de pauvreté défini par les Nations-Unies. Cette pauvreté extrême exclut d'office les populations et les territoires concernés de la mondialisation. C'est un cercle vicieux affirment les économistes,
  - L'enclavement à savoir des territoires se trouvant à l'écart des circuits de productions et de distributions ; des espaces mal reliés aux régions intégrées ; des espaces faiblement peuplés et qui ne représentent que des marchés potentiels faibles et pauvres. (1.5 points)
3. **La littoralisation** est un mouvement de concentration croissante des populations et des activités industrielles ou touristiques sur les parties littorales des continents. De ce fait, les littoraux sont des interfaces ouvertes sur le monde à travers lesquelles circulent des flux et des échanges ; les plus grandes zones industrialo- portuaires et les métropoles importantes se regroupent sur les façades maritimes à l'exemple de la baie de Tokyo ; et enfin, l'importance de la littoralisation se dégage à travers le développement du tourisme balnéaire. (2 points)

C. *Expliquez l'affirmation suivante : « Le Non-alignement une troisième voie incertaine »*

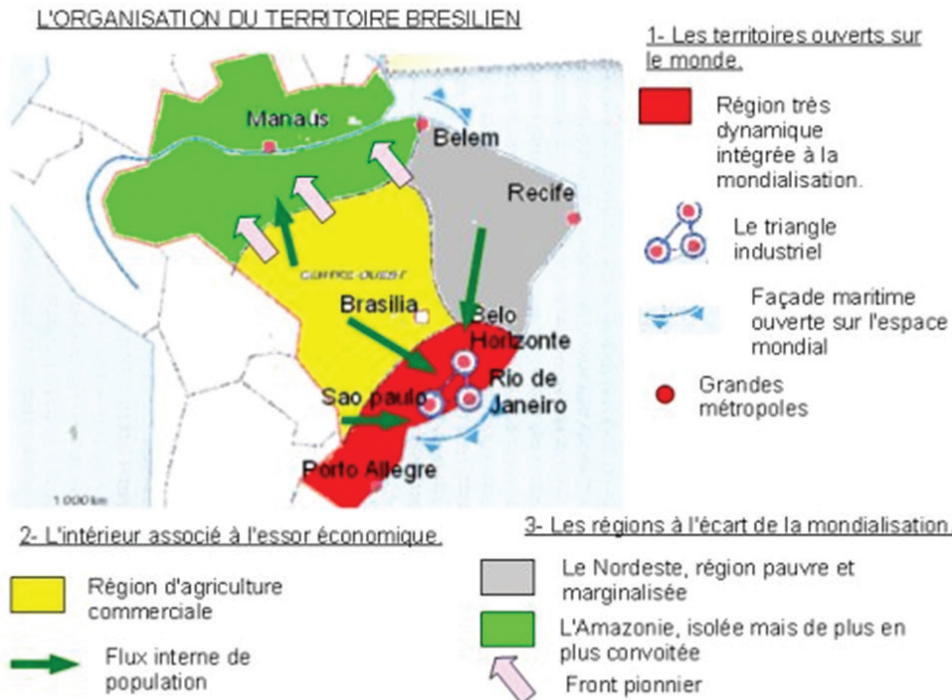
Le Non-alignement est un concept politique qui est né à la conférence de Bandung en Indonésie en 1955. C'est le refus des pays d'Afrique et d'Asie nouvellement indépendants de s'engager dans la guerre froide auprès de l'une ou l'autre superpuissance ; le souhait de rompre avec les puissances colonisatrices et se développer rapidement ; le désir de s'affirmer comme une force de proposition dans les instances internationales sont les principaux objectifs du non-alignement et de la troisième voie souhaitée. Certains Etats membres entretiennent des alliances avec les grandes puissances comme Cuba avec l'URSS ; l'acceptation de l'aide financière au développement de l'un des blocs et de l'ancienne puissance colonisatrice et le mal- développement qui perdure montrent l'échec de ce mouvement. C'est bien une voie incertaine comme le souligne si bien cette affirmation. (2 points)

**D. Proposez ue définition de la notion : « Le printemps arabe**

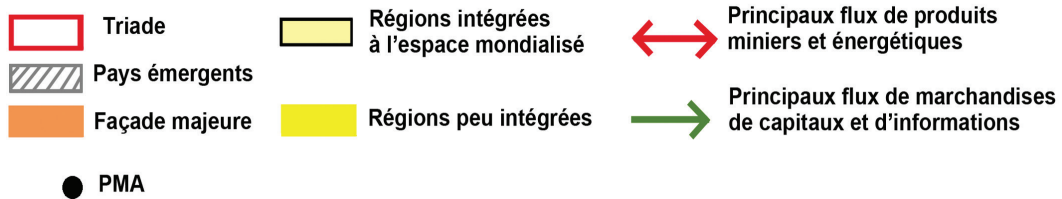
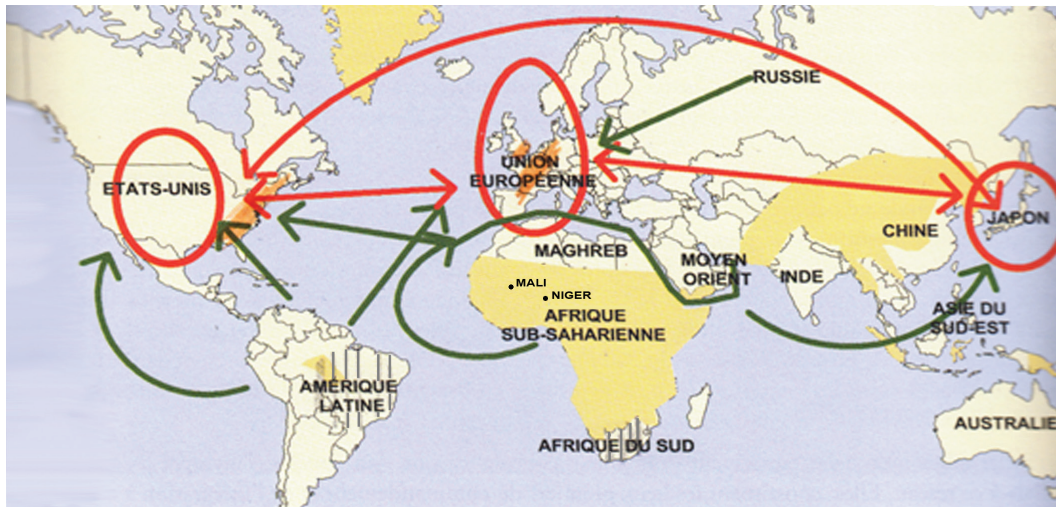
La notion de printemps arabe désigne l'ensemble des révolutions des peuples arabes qui ont cherché à se libérer des dictatures qui les oppriment pendant plusieurs décennies. Le printemps arabe début en 2011 en Tunisie et gagne par contagion tous les pays. Des dictateurs comme MUBARAK en Egypte ; KADAFI en Lybie seront balayés par le printemps arabe. C'est un événement historique sans précédent dans le monde arabe. C'est la victoire des peuples contre les régimes dictatoriaux. **(1 point)**

**Partie Géographie (10 points )**

**Sujet 1 : LE Brésil**



Sujet 2 : L'organisation du monde



**Épreuve :** Hist-géo **Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016**  
**Filière** SG **Durée de l'épreuve :** 1 heure – **Coefficient :** 4

### Partie Histoire (10 points)

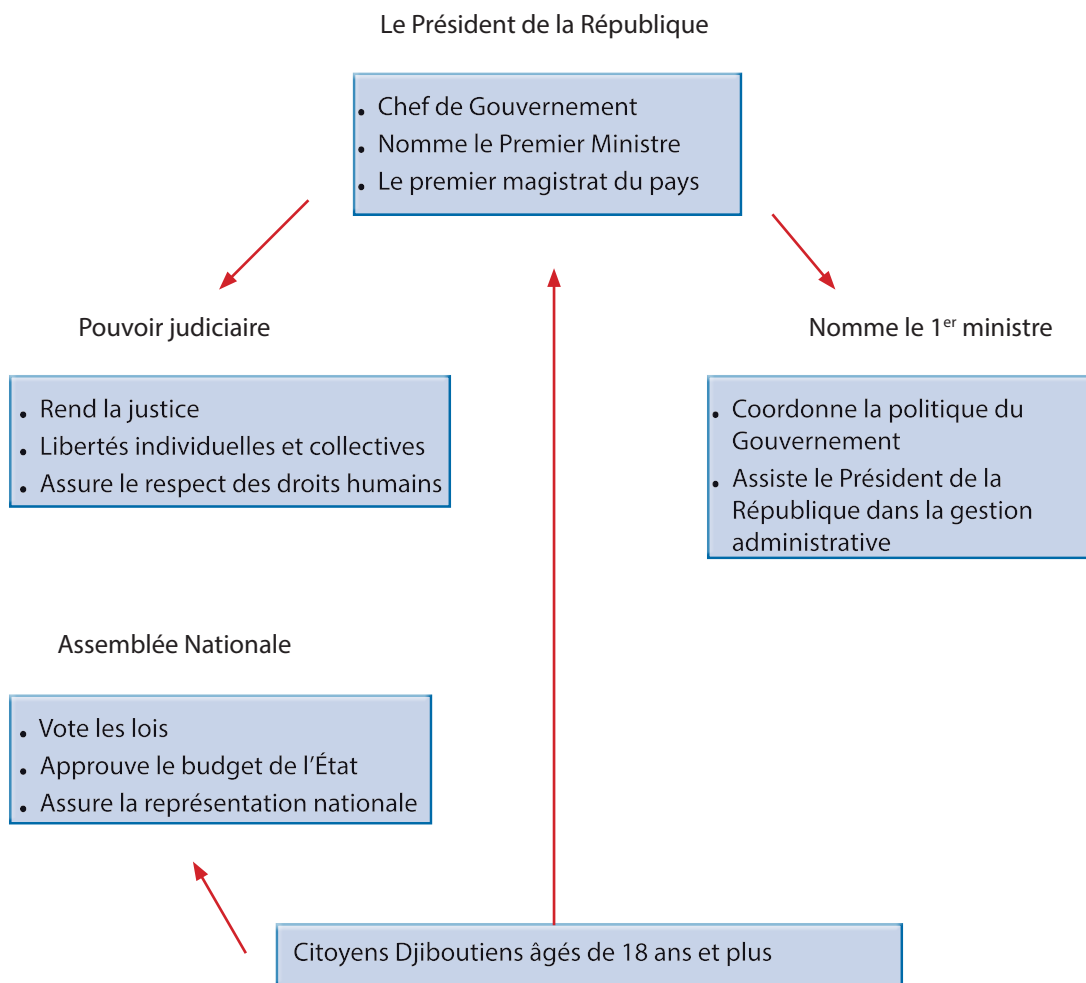
#### Exercice 1 : ( 5 points )

Événements	Date
Référendum proposé par De Gaulle	1958
La mort de Mahamoud Harbi	1960
La création du TFAI	19 mars 1967
L'indépendance de la République de Djibouti	27 juin 1977
Election du deuxième Président de la République	9 avril 1999

Le candidat doit placer sur la frise chronologique ces événements en respectant l'échelle graphique.

**Exercice 2 :** ( 5 points )

Complétez l'organigramme de la Constitution de 1992 en précisant les prérogatifs (pouvoirs) de chaque organe.



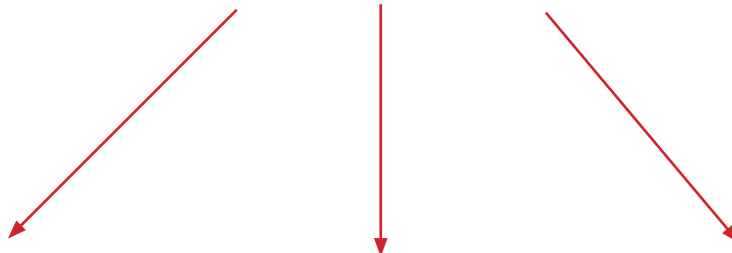
Partie Géographie (10 points)



Conception de l'iPhone  
dans les bureaux  
d'Apple aux ÉTAT-UNIS



Lieu : Californie



Les pièces produites :  
Mémoire flash, Camera  
Système WI-FI, Pucés GPS,  
Semi-conducteurs

Assemblage de l'iPhone  
à : l'usine FOXCONN  
DE SHENZHEN

Transport de l'iPhone  
par : des flux aériens  
maritimes, terrestres

Lieux : Corée du sud,  
Japon, Taiwan  
Allemagne

Lieu : Chine

Lieu : Monde entier



**CORRIGÉ**



**Philosophie**

**Épreuve :** Philosophie **Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016****Filière** SG**Durée de l'épreuve :** 4 heures – **Coefficient :** 2

**Note :** En philosophie il n'y a pas un corrigé-type, parfait et qui ferait office de modèle à suivre par tous les correcteurs et candidats. En outre lors de la correction, le professeur n'a pas des attentes spécifiques à l'égard du candidat (le candidat doit dire telle idée, citer tel auteur, tel exemple, etc...). Il faut suivre l'argumentation de l'élève et sa démarche argumentative personnelle. Les quelques excellentes copies du BAC 2016 reproduites dans l'annale servent d'appui pour montrer à l'élève le type d'argumentation, de clarté, de pertinence attendues de lui face au problème du sujet.

**Copie corrigée d'un élève de terminale de série SG.**

**Note obtenue :** 13/20.

### Sujet : « Peut-on être juste sans la loi »

Une société ne peut pas vivre sans loi. La loi est un ensemble des règles mises en place par le pays, et que tout le monde doit respecter. Peut-on être juste sans loi ? De prime à bord nous allons montrer qu'on peut pas être juste sans la loi ensuite nous analyserons qu'on peut être juste sans la loi.

On peut dire que sans la loi une société ne peut pas se comprendre car en regardant les règles on constate que cela est juste ou faux. Par exemple, un voleur qui a volé quelque chose est arrêté mais aussi emprisonné pourquoi ? parce que la loi dit ça. Sans la loi le pays va jamais avancer parce que tout le monde va faire à sa manière toute chose mais avec l'existence de règle (loi) tout devient parfait. Pour gérer l'éducation, le Ministère de l'éducation a mis en place certaines lois que les élèves doivent strictement respecter comme le jour du BAC (pas de téléphone, pas des cahiers ..... ) pourquoi ? Parce que ce sont des règles fondamentales à respecter. C'est pour ça qu'une société ne peut pas être juste sans loi. Il existe certains moments qu'on peut être juste sans la loi. Par exemple, un bus a fait un accident à cause d'une autre voiture, il y a eu des mort dans le bus la loi dit on doit l'emprisonné pendant 3 mois alors que lui il a rien fait le juge dit que cet homme ne doit pas être emprisonner en disant que la loi n'est pas suivie. Il n'est pas obligatoire de suivre la loi parce qu'elle exagère. Par exemple un salarié qui a eu des problèmes avec un matériel de travail, et que ce salarié doit démissionner ? Mais le directeur dit qu'il doit rester. On constate alors qu'il ne pas obligatoire de respecter la loi (les règles).

Pour conclure, on connait que la loi doit être respectée quelque fois mais d'autre fois non parce qu'elle n'est légal mais illégitime.

**Épreuve : Philosophie    Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016****Filière SG****Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 2**

Copie corrigée d'un élève de terminale de série SG.

**Note obtenue : 17/20.**

« L'Art se limite-t-il à la création du beau ? »

Depuis le Moyen âge, l'art a toujours existé dans le monde sous plusieurs formes. Celui-ci se définit par l'ensemble d'activités visant la réalisation d'une œuvre qui représente la beauté afin de nous susciter un sentiment émerveillant. L'Art représente-t-il seulement le beau ? Afin d'éclaircir cette question, nous allons aborder dans un premier temps l'Art comme une représentation de la beauté et dans un second temps, l'Art comme une représentation de la réalité.

Puisque l'art est défini par toute activité visant la représentation de la beauté sur une œuvre afin de susciter un sentiment émerveillant (plaisir). La majorité d'artistes vise à représenter la beauté dans leurs œuvres d'art pour nous faire plaisir. Les artistes choisissent des différentes pistes non seulement pour représenter la beauté dans l'œuvre mais aussi pour nous faire plaisir à savoir : l'imitation de la réalité ou la différenciation de la réalité (l'éloignement de l'art de la réalité). Lorsque l'on parle de l'imitation de la nature ou de la réalité, on veut dire par là que les artistes recopient la nature, la recopie en la représentant sur une œuvre d'art. Par exemple le tableau du célèbre peintre De Vinci nommé Mona Lisa est un tableau beau et magnifique qui nous attire mais cet artiste a reproduit la réalité existante et surtout celle des femmes. Car l'œuvre nous présente une belle femme.

Certains concepteurs de musique privilégient la reproduction des sons existant en musique afin que leur musique soit belle, magnifique et attirante. Dans ce cas, l'art est une imitation de la nature et de la réalité. Par contre, la différenciation de la réalité de l'art est un phénomène exercé par certaines artistes qui veulent susciter du plaisir en nous choquant ou étonnant. Lorsqu'on dit l'éloignement de la réalité de l'art, cela veut dire que certaines œuvres sont mensongères et ne sont pas une imitation de la nature. Par exemple le tableau du célèbre peintre espagnol Picasso, on ne trouve aucune représentation de la nature. On voit plusieurs couleurs sans représenter une réalité. À cela s'ajoute le tas de film de fiction qui sont totalement une fiction comme leur nom indique car celui-ci nous éloigne énormément la réalité existante en passant de la planète Terre au Mars.

Cependant, l'art ne vise pas toujours la représentation de la réalité. L'art peut viser également la représentation de la réalité ou autre choses.

L'art moderne est l'art qui vise à relever une réalité existante soit en critiquant ou en annonçant. Cette réalité existante peut être une situation ou un événement ou une personne ou un groupe de

personne. Lorsqu'on parle d'une œuvre d'art qui critique, on ne parle plus de la beauté mais de la critique où l'artiste aide à une société ou une communauté de réclamer une ou des revendications. Par exemple : la caricature de Charlie hebdo ou la caricature sur le réchauffement climatique. On ajoute également les poèmes et les fables écrits aussi pour critiquer en révélant une réalité. Le poète écrit des poèmes qui critiquent un évènement, une situation, ou surtout une personne ou un groupe de personne. C'est la poésie engagée qui recherche à critiquer une situation tout en faisant de l'art. Par exemple : « le fable de fontaine » écrit par Jean de la Fontaine critique la monarchie absolue et le système de gouvernance à cette époque.

D'autre part, d'autres artistes relèvent la réalité en annonçant tout simplement la réalité existant sans la critique. C'est la position ou la stratégie adoptés par les réalisateurs des films ou de théâtre tel que :

- Le film américain d'Irak « la légende » montre la réalité existant en Irak face aux soldats américains et al Qaeda.
- Le théâtre djiboutien montre les causes et les conséquences du divorce, un phénomène important dans la société.

En conclusion, l'art est la représentation de la beauté sur une œuvre d'art à laquelle s'ajoute une représentation de la réalité sur une œuvre. Donc l'art ne se limite pas tout simplement à la création du beau, ni à la représentation de la beauté. Cela veut dire que les objectifs de l'art ne sont pas de créer la beauté, donc l'art est un instrument ou une représentation neutre dépendant de l'artiste, les circonstances ou les personnes ciblées par l'œuvre d'art.

Épreuve : Philosophie **Baccalauréat général 1<sup>er</sup> groupe session 2016**

Filière SG **Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 2**

Copie corrigée d'un élève de terminale de série SG.

Note obtenue : 18/20.

**1.** Dégagez l'idée principale du texte et les étapes de l'argumentation

- L'idée principale du texte est la suivante :

Aucune société ne peut se former sans qu'il n'existe des croyances. Une société ne peut être connue sans croyance.

- Les étapes de l'argumentation :

**Ligne 1 à 4 :** Tocqueville nous dit que les croyances dogmatiques varient selon le temps. Ces dernières peuvent naître de manières différentes et leur forme et objet peuvent changer. En effet, sans les croyances dogmatiques on ne saurait rien faire c'est-à-dire sans les opinions que les hommes ont tendances à recevoir des confiances et sans même les discuter.

**Ligne 4 à 7 :** l'auteur nous dit que si l'homme formait ses opinions et poursuivait isolément la vérité dans les chemins frayés par lui-même, il ne serait pas probable qu'un aussi grand d'hommes dût jamais se réunir dans aucune croyance en commun.

**Ligne 8 et 9** (paragraphe 2) : Tocqueville démontre qu'il n'est pas difficile de voir qu'il n'y a pas de société qui puisse continuer à se former sans croyances similaires, ou plutôt qu'il n'y en a point qui subsiste aussi... .

**2.** Expliquez :

- a.** « *On ne saurait faire qu'il n'y ait pas de croyances dogmatiques* »

« *On ne saurait faire qu'il n'y ait pas de croyances dogmatiques* » signifie qu'on ne sait pas ce qui se serait passé si les croyances dogmatiques n'avaient pas d'existences.

- b.** « *Il n'y a pas de société qui puisse prospérer sans croyances semblables* »

« *il n'y a pas de société qui puisse prospérer sans croyances semblables* » veut dire qu'aucune société ne peut être formée s'il n'y a pas l'existences de croyances.

**3.** Peut-on concevoir une société sans croyances ?

Les croyances de nos jours deviennent de plus en plus utilisées et il est extrêmement difficile de s'en passer. On se base et on explicite tout par ces dernières. Mais peut-on former une société sans croyance ? Tel est le problème du sujet.

Comment serait une société sans croyance ?

Et puis comment serait une société conçue avec des croyances ?

Dans un premier temps, nous verrons quels avantages et inconvénients une société sans croyance peut présenter et puis dans un deuxième temps, nous démontrerons comment serait une société si elle se forme et se fonde avec des croyances. Une société dépourvue de croyances peut présenter des avantages tels que :

- Tout expliquer et justifier par la raison qui elle consiste à différencier le mal du bien, le bon du mauvais, le vrai du faux et le juste de l'injuste.
- Tout soumettre à la raison et rien que la raison. Une société sans croyance présente des inconvénients comme :
- Le fait de ne pas pouvoir compléter et aider la raison quand des questions la dépassent comme : « si toute chose dans la vie a une cause, alors, quelle est la cause de Dieu » ou encore « Comment Marie a-t-elle pu avoir un enfant sans qu'elle n'aille voir un homme. ». c'est là alors que la raison s'arrête, elle devient perdue.

Si une société se forme avec des croyances, ces croyances la pourraient aider et compléter. Et expliquer les choses à la fois par la croyance et par la raison, par la vérité et également par la science. Donc il est nécessaire de créer une société avec des croyances et non une qui est sans croyance.

En conclusion, nous avons vu les avantages et les risques d'une société sans croyances et nous avons également vu qu'une société serait meilleure si elle se formait avec des croyances. Donc on ne peut concevoir une société sans croyances.

Qu'en est-il de la raison qui devient l'ennemie de la croyance quand les différentes formes de croyances incitent la raison à rejeter ces dernières ?

-



**CORRIGÉ**



**ARABE**

Épreuve : Arabe Baccalauréat général 1er groupe session 2016

Filière SG Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 4 - Session 2016

## أولاً: فهم النصّ:

1. الشخصيات الحاضرة في النصّ : هم ( 3 درجات )  
الفتاة : فتاة صغيرة نشأت بدون أب ولا أمّ / لقيطة / مشردة ...  
الرجل العظيم : من عظماء المدينة/ صاحب قصر عظيم/ وهو رجل كريم ورحيم  
الرجل الذي تولى الفتاة : وهو رجل الذي كان يعذب الفتاة ولا يرحمها ( قاسي القلب )
2. الدافع الذي جعل الفتاة تخرج وسط الظلام هو : عندما حاول الرجل أن يسلب من بين أحضانها  
جوهره العفاف التي بقيت في يدها ( درجة واحدة )
3. العبارات التي تدل على تأثر الرجل العظيم بقصة الفتاة:  
استقبلها بدموع حارة تنحدر على خديّه، أخذ بيدها ومشى بها صامتا واجما حتى بلغ قصره، صنع بها  
صنع الكريم بأهله، فلم يزل يمسحها ويروضها هدأ روعها وعاد إليها رشدها ( درجة واحدة )
4. الفرق بين تعامل الرجلين:  
- الرجل العظيم تقدم نحوها ووضع يده على عاتقها حتى هدأ روعها وأخذها الى قصره وصنع لها  
صنع الكريم.  
- الرجل الآخر كان يعذبها ويضربها ويحملها من أثقال الحياة ما لا طاقة لها وكان يؤذيها نفسيا وجسديا.

## ثانيا: اللغة:

1. المثنى : لم يسمع الرجلان من الفتاة هذه القصة حتى استقبلها بدموع  
- الجمع : لم يسمع الرجال من الفتاة هذه القصة حتى استقبلوها بدموع ( درجتان )
2. العدد والمعدود : العدد هو : رابعة عشرة - المعدود : عمر الفتاة ( درجتان )

## الإنتاج الكتابي: عليه (9 درجات)

- يختار المرشح موضوعاً واحداً فقط من بين الموضوعات المقترحة.

Épreuve : Arabe Baccalauréat général 2<sup>nd</sup> groupe session 2016

Filière SG Durée de l'épreuve : 1 heure 30 – Coefficient : 4 - Session 2016

## أولاً: فهم النص:

1. أسباب زواج القاصرات في اليمن: هي المشاكل الاقتصادية، العادات والتقاليد الاجتماعية، تأويل نصوص دينية، وعدم قدرة المشرع على البت في القضايا الخلافية. ( ثلاث درجات )
2. لأنه قد استدان من رجل خمسة وعشرين ألف ريال نحو « 120 دولار » وعندما لم يتمكن من سداد دينه هدده المقرض وخيره ما بين السجن أو تزويجه ابنته، وفقاً لروايته. ( ثلاث درجات )
3. الشروط التي اشترطها والد فاطمة على الزوج: عدم لمسها قبل البلوغ وعلى دفع مبالغ أخرى ليصل إجمالي المهر نحو « 1500 دولار ». ( درجتان )

## ثانياً: اللغة:

## 1. الأفعال المزمدة في الجمل وأوزانها. (3 درجات )

الفاعل	وزنه
أوضح	أفعل
وافق	فاعل
زوّج	فعل

## 2. استخراج مصدرين من الجمل السابقة. (درجة واحدة)

أ. التهديد      ب. تزويج

الإنتاج الكتابي. ( 8 درجات )