

# **BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"**

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

**Session 2010**

### **ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ**

**Partie écrite**

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

## **AGENCE DU LAC**

**Ce sujet comprend 6 pages de texte et 8 pages d'annexes.**

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 14.

### **Matériel autorisé**

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

### **Annexes à exploiter**

<b>Annexe 1</b>	Fiche de fonction
<b>Annexe 2</b>	Extrait d'un entretien d'embauche
<b>Annexe 3</b>	Éléments de la rémunération d'un responsable d'agence
<b>Annexe 4</b>	Étude prévisionnelle 2011 de l'agence de Mende
<b>Annexe 5</b>	Extrait de la réunion du lundi 14 juin 2010
<b>Annexe 6</b>	Extrait du schéma de la base de données des locations
<b>Annexe 7</b>	Mémento du langage SQL
<b>Annexe 8</b>	Courriel

## AGENCE DU LAC

L'Agence immobilière du Lac est une SARL, créée en 2006. Elle exerce deux activités : la location de gîtes d'exception et l'achat/vente de demeures historiques, dans le sud-est de la France.

Le siège de l'agence est situé 31 boulevard Pasteur, 34700 LODÈVE – Tél : 04.67.44.03.09  
Fax : 04.67.44.18.66. - Adresse électronique : [agence.dulac@wanadoo.fr](mailto:agence.dulac@wanadoo.fr).

La structure emploie actuellement sept personnes :

- Michel BEL, gérant de la SARL et responsable de l'agence de Lodève
- Clémentine GRÉGOR, assistante de direction, responsable du pôle gestion
- Éléonore DUCHEMIN, chargée de la gestion des gîtes ruraux
- Valentin DUFOUR et Florent LEPIC, chargés des transactions immobilières (achats-ventes)
- Aurélien COSTE, négociateur immobilier
- Pauline DELSÈVE, secrétaire

L'agence dispose d'un portefeuille constitué d'une centaine de gîtes à louer. Elle perçoit des honoraires fixés à 7 % du montant des locations et 7,5 % du montant des transactions immobilières.

Les services qu'elle propose aux propriétaires de gîtes comprennent la gestion des réservations, l'accueil physique des locataires, l'état des lieux, la prise de rendez-vous avec des artisans lorsque des travaux d'entretien sont nécessaires.

L'agence recherche activement de nouveaux biens, à la location ou à la vente, pour ses clients français ou étrangers, toujours plus nombreux.

L'activité de l'agence a considérablement augmenté en quatre ans ; Michel BEL pense que l'ouverture d'une seconde agence devient nécessaire afin d'étendre son réseau géographique.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Le recrutement d'un responsable d'agence
2. La gestion d'un conflit
3. La mise en place d'un agenda partagé
4. La gestion informatisée des locations de gîtes

## DOSSIER 1 – LE RECRUTEMENT D’UN RESPONSABLE D’AGENCE (25 points)

Michel BEL a décidé d’ouvrir la seconde agence à Mende en Lozère. Il doit en recruter le responsable. Il a formalisé la mission à l’aide d’une fiche de fonction (**annexe 1**) qu’il a remise à son assistante, Clémentine GRÉGOR, chargée de rédiger l’annonce à diffuser dans la presse régionale.

L’agence a reçu huit candidatures que Clémentine GRÉGOR a étudiées. Elle a réalisé un compte rendu de sélection qu’elle a transmis à Michel BEL avec les trois candidatures retenues ; les candidats ont été convoqués par écrit à un entretien individuel avec Michel BEL. Un extrait de l’entretien avec l’un des candidats, M. DURAND, figure en **annexe 2**. Les trois candidats ont été informés de la décision finale par courrier.

Michel BEL a choisi Monsieur DURAND qu’il a convoqué à l’entretien d’embauche. Afin de préparer cette rencontre, il a délégué à Clémentine GRÉGOR le soin de rassembler des éléments sur la fixation de la rémunération du futur responsable d’agence (**annexes 3 et 4**).

Après étude documentaire, Michel BEL estime que la rémunération totale annuelle du futur responsable devrait se situer entre 43 500 € et 46 400 €

### Travail à faire :

- 1.1 Préciser le rôle de la fiche de fonction (**annexe 1**) dans le processus de recrutement et au cours de la carrière d’un salarié.
- 1.2 Analyser la situation de communication présentée dans **l’annexe 2** (type, composantes, enjeux).
- 1.3 À partir de **l’annexe 3**, justifier la fourchette de rémunération définie par M. BEL.
- 1.4 D’après les éléments fournis par **l’annexe 3** et l’étude prévisionnelle présentée en **annexe 4**, calculer la rémunération prévisionnelle annuelle brute à laquelle le futur responsable d’agence pourrait prétendre.
- 1.5 Expliquer, sans calcul, quel serait l’impact sur la marge sur coûts variables de **l’annexe 4** :
  - d’une augmentation du salaire de base du responsable
  - d’une augmentation de son taux de commission sur chiffre d’affaires
- 1.6 Proposer les moyens envisageables pour réussir l’intégration du futur responsable de l’agence de Mende, en précisant les axes sur lesquels portera l’accompagnement du nouvel embauché.

## DOSSIER 2 - LA GESTION D'UN CONFLIT (18 points)

Tous les lundis, de 9 h à 10 h, Michel BEL réunit ses collaborateurs. Il fait un tour de table pour recenser les remarques spontanées de chacun puis il choisit un thème sur lequel il souhaite recueillir l'avis de ses collaborateurs afin de rechercher ensemble des améliorations au fonctionnement de l'agence.

La réunion du 14 juin a été l'occasion pour Monsieur BEL d'insister sur la difficulté de coordonner des rencontres au sein de l'équipe, mais également de proposer un rendez-vous à un client. Au cours de cette réunion, un conflit a éclaté entre Éléonore DUCHEMIN et Clémentine GRÉGOR (**annexe 5**).

Les deux jeunes femmes sont très souvent en désaccord. En effet, Éléonore DUCHEMIN rejette fréquemment *a priori* toute proposition que peut formuler Clémentine GRÉGOR. Cette dernière ne tient pas compte de ces remarques car elle craint le tempérament emporté de sa collègue.

### Travail à faire :

En vous appuyant sur vos connaissances et sur l'**annexe 5** :

- 2.1 Caractériser le type de la réunion.
- 2.2 Identifier le conflit qui a opposé Clémentine GRÉGOR à Éléonore DUCHEMIN. Justifier la réponse.
- 2.3 Analyser l'attitude d'Éléonore DUCHEMIN et celle de Clémentine GRÉGOR dans le conflit.
- 2.4 Comment Monsieur BEL peut-il aider à dépasser ce conflit ?

### DOSSIER 3 – LA MISE EN PLACE D’UN AGENDA PARTAGÉ (17 points)

Les deux agences sont éloignées de 144 km mais situées dans deux départements proches. Ainsi, propriétaires et locataires pourront s’adresser à l’une ou l’autre agence. Michel BEL souhaite travailler en réseau car il sera nécessaire de partager les informations et d’optimiser la communication entre les deux agences afin d’être réactif.

Il retient en outre la suggestion d’un agenda partagé présentée par Clémentine GRÉGOR, à qui il confie la mise en place de cet outil, ainsi que la formation des collaborateurs. L’utilisation de l’agenda partagé sera étendue à la seconde agence dès son ouverture.

#### **Travail à faire :**

- 3.1 Formuler, en les classant par type, les arguments que Clémentine GRÉGOR pourra développer pour emporter l’adhésion des collaborateurs et les inciter à utiliser l’agenda partagé.
- 3.2 Quels peuvent être les obstacles à la mise en place de l’agenda partagé ? Justifier les réponses.
- 3.3 Citer au moins deux autres outils du travail coopératif assisté par ordinateur et proposer pour chacun d’eux une application dans l’agence.

## DOSSIER 4 – LA GESTION INFORMATISÉE DES LOCATIONS DE GÎTES (10 points)

L'agence dispose d'un système gestionnaire de base de données. Un extrait du schéma de la base et un mémento du langage SQL sont fournis en **annexes 6 et 7**.

À la réception d'une demande de location d'un gîte, l'agence adresse un courrier de confirmation de la disponibilité des lieux et rappelle les conditions de règlement :

- **un acompte** doit être versé par retour du courrier ;
- **le solde** doit être versé au plus tard 30 jours avant le début de la réservation (par exemple au plus tard le 30 juin pour les locations du 1<sup>er</sup> août 2010).

L'acompte est généralement adressé dans les temps, mais le solde parvient souvent tardivement à l'agence, fragilisant la trésorerie. Michel BEL a donc décidé d'adresser un courriel de relance 15 jours avant la date limite de règlement (**annexe 8**).

### Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des **annexes 6 et 7** :

4.1 Exprimer le besoin d'information auquel répond la requête suivante :

```
SELECT PROPRIETAIRE.nom, PROPRIETAIRE.adrElectronique, GITE.nom  
FROM PROPRIETAIRE, GITE, RESERVATION  
WHERE PROPRIETAIRE.numero = proprietaireDuGite  
AND GITE.numero = giteReserve  
AND dateDebut = 01'08'2010  
AND adrElectronique IS NOT NULL  
ORDER BY PROPRIETAIRE.nom
```

4.2 Quelle exploitation l'agence peut-elle faire du résultat obtenu par cette requête ?

4.3 Formuler la requête qui permettra de personnaliser le courriel de relance.

#### **Note :**

**CURDATE ()**

La fonction CURDATE renvoie la date courante.

Exemple : SELECT CURDATE() renvoie 01-01-2010 si la requête s'effectue le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

## FICHE DE FONCTION

### AGENCE DU LAC

#### **FICHE DE FONCTION**

**Poste/Fonction** : Responsable de l'Agence de Mende

**Responsable** : Michel BEL, gérant de la SARL Agence immobilière du Lac

**Mission générale** : Créer et développer l'activité de l'agence de Mende

#### FONCTIONS

- Le responsable de l'agence est chargé de gérer et de superviser l'agence de Mende

➤ **La gestion des locations et des transactions immobilières**

- Il assure la gestion et le suivi des locations et conduit les transactions immobilières

- Il recherche des propriétaires et il est amené à décider ou non de louer un bien en fonction des normes de qualité établies par le siège

- Il assure le suivi des relations avec les partenaires externes, propriétaires et locataires essentiellement

➤ **La gestion du personnel de l'agence**

***En concertation avec Michel BEL :***

- Il est amené à recruter du personnel : assistant, commercial...

- Il gère et coordonne le personnel

**EXTRAIT D'UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE**

*Convoqué à un entretien, Monsieur DURAND s'est présenté à l'Agence. Monsieur BEL le reçoit dans son bureau.*

**M. BEL :** « Bonjour Monsieur DURAND » (*Il s'approche pour lui serrer la main, avec un sourire bref*)

**M. DURAND :** « Bonjour Monsieur » (*Son apparence est soignée, il semble un peu tendu*)

**M. BEL :** « Veuillez vous asseoir, je vous en prie » (*Lui-même s'assied*).

**M. DURAND :** « Merci »

**M. BEL :** « Nous sommes une petite entreprise, dont l'activité est d'apporter un service à des propriétaires de gîtes d'exception ou de demeures historiques désireux de déléguer la gestion de leur location saisonnière ou de leurs transactions immobilières. Nous prenons en charge la gestion des contrats de locations, la gestion de la clientèle, l'entretien des locaux et la promotion de leur bien. (*M. DURAND prend des notes*).

Nous recherchons aussi des maisons, présentant un certain niveau de prestations, de façon à élargir notre cible. Aussi, nous souhaitons ouvrir une agence à Mende afin de développer ces services sur le département de la Lozère. Nous recherchons un responsable d'agence susceptible de gérer cette unité et d'étendre notre réseau. Pensez-vous pouvoir répondre à cette attente ? ».

**M. DURAND :** « J'ai travaillé sept ans dans une agence immobilière à Paris. J'étais chargé de démarcher des clients, de rédiger des contrats de vente et de gérer l'agence lorsque le directeur était en déplacement. En outre, je suis né à Montpellier et souhaite me rapprocher de ma famille ».

**M. BEL :** « La gestion de nos produits suit une procédure particulière et la cible n'est pas tout à fait la même ! Les transactions sont parfois longues. En outre, nous utilisons un logiciel bien spécifique... »

**M. DURAND :** « J'en suis conscient... mais la transition ne devrait pas être trop difficile... Toute nouvelle fonction nécessite une phase d'adaptation... voire de formation ».  
*Les deux hommes échangent un sourire.*

**M. BEL :** « En quoi pensez-vous correspondre au profil recherché ? »

**M. DURAND :** « Je suis dynamique, rigoureux, j'aime relever les défis. Mon sens des relations humaines me permet à la fois d'être à l'écoute des clients, mais aussi de mes collaborateurs ».

**M. BEL :** « Pouvez-vous me parler de vos activités, de vos passions ? »

**M. DURAND :** « Bien sûr. Je suis quelqu'un de passionné par les activités de pleine nature, notamment la randonnée, le vélo, je m'intéresse beaucoup à la faune et la flore. D'ailleurs, tous les week-ends, j'ai un rôle actif dans une association proche de la nature. Il y a certainement beaucoup de sites à découvrir dans cette région que je connais un peu ». [...]

**M. BEL :** « Quelles sont vos prétentions au niveau du salaire ? »

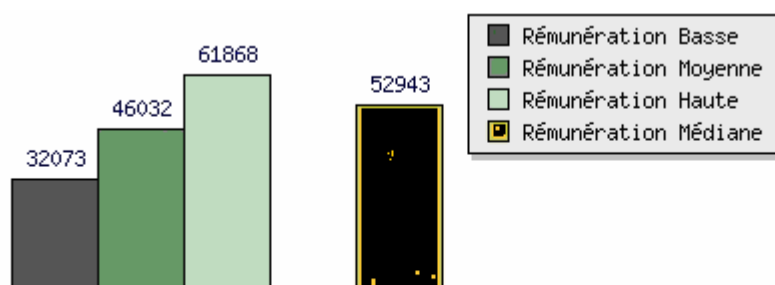
**M. DURAND :** « Je souhaite 45 000 euros de rémunération brute annuelle totale ».

**M. BEL :** « Bien, je vous tiendrai informé de ma décision dans les prochains jours. Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir Monsieur DURAND ».

**M. DURAND :** « Au revoir et merci »  
*Ils se serrent la main en souriant.*

## ÉLÉMENTS DE LA RÉMUNÉRATION D'UN RESPONSABLE D'AGENCE

Source externe



Les données sont exprimées en euros et globales – exception faite de toute variable pouvant influencer la rémunération (taille de l'entreprise, zone géographique, ...). Toutes les informations sur la rémunération mentionnées ci-dessus font référence à la rémunération annuelle totale brute. Elle comprend la rémunération fixe, plus la part variable, les bonus primes sur résultat. Elle n'intègre pas la valorisation économique des avantages en nature.

### Zones géographiques

Ci-dessous la rémunération moyenne annuelle brute par région avec l'écart relevé par rapport à la rémunération moyenne nationale.

Nord& Est	45 020 €	écart moyenne	-2,2%
Sud Est	46 410 €	écart moyenne	80,0%
Sud Ouest	44 688 €	écart moyenne	-2,9%
Ouest	44 861 €	écart moyenne	-2,5%
Ile-de-France	48 036 €	écart moyenne	4,4%
DOM TOM	46 561 €	écart moyenne	1,1%

### Taille des sociétés

Petite	43 469 €	écart moyenne	-5,6%
Moyenne	46 747 €	écart moyenne	2%
Grande	45 545 €	écart moyenne	6%

### Avantages

Agenda électronique 12,8%	Chèques Vacances 14,7%
Retraite par capitalisation 3,8%	Stock options 76,8%
Indemnités trajets	Mutuelle

**Remarque : Lodève et Mende relèvent de la zone géographique Sud-Est.**

Source : [www.cadresonline.com](http://www.cadresonline.com)

Source interne

Composition de la rémunération envisagée par M. BEL :

- Salaire brut fixe : 1 500 €
- Prime mensuelle: prime brute fixe de 200 € lorsque les objectifs fixés par M. BEL sont atteints
- Treizième mois
- Primes sur le chiffre d'affaires :
  - 3 % de la commission touchée par l'agence sur les locations
  - 2 % de la commission sur les transactions immobilières

## ÉTUDE PRÉVISIONNELLE 2011 DE L'AGENCE DE MENDE

## Données prévisionnelles

Nombre de gîtes en location	100	Taux de commission de l'agence sur les location	7%
Montant annuel estimé des locations par gîte	20 000 €	Taux moyen de commission de l'agence sur les transactions	7,5%
Montant annuel total estimé des transactions	12 000 000 €	Taux de charges variables	55%
		Taux de prime sur les commissions des locations	3%
		Taux de prime sur les commissions des transactions	2%

## Résultat prévisionnel

<u>Chiffre d'affaires</u>	
Commissions sur les location	140 000
Commissions sur les transactions	900 000
Chiffre d'affaires TOTAL	1 040 000
Charges variables	- 572 000
Marge sur coûts variables	468 000
Charges fixes	- 150 000
Résultat	318 000

**EXTRAIT DE LA RÉUNION DU LUNDI 14 JUIN 2010**

[...]

**Michel BEL** : Bon, après ce tour de table, je voulais vous exposer un problème qui se pose régulièrement, c'est celui de la prise de rendez-vous avec les clients.

Lorsqu'un propriétaire souhaite proposer un gîte à la location, Éléonore doit convenir avec lui d'un rendez-vous puisque, pour créer un nouveau dossier, elle doit visiter les lieux et noter les caractéristiques. Si un propriétaire appelle l'agence en son absence, personne n'est en mesure de lui fixer un rendez-vous. Il doit rappeler ultérieurement, ce qu'il ne fait pas toujours.

Par ailleurs, jeudi dernier, ça été un parcours du combattant pour rencontrer Valentin et Florent pour le problème particulier survenu dans la transaction de Montpellier le Vieux.

Nous devons rapidement trouver une solution à ce dysfonctionnement préjudiciable à l'image et à l'activité de notre agence. Avez-vous des propositions ?

**Clémentine GRÉGOR** : il existe l'agenda partagé, dont le principe est...

*Éléonore ne laisse pas Clémentine terminer sa proposition et réagit aussitôt.*

**Éléonore DUCHEMIN** : c'est ridicule... et peu réaliste ! C'est facile pour toi, tu ne bouges pas d'ici. Moi je suis plus souvent à l'extérieur qu'à l'agence... Comment veux-tu que je tienne un agenda à jour ? C'est impossible ! Tu en as sans doute entendu parler dans l'une des nombreuses formations que tu as suivies... Tu as tout le temps pour cela !

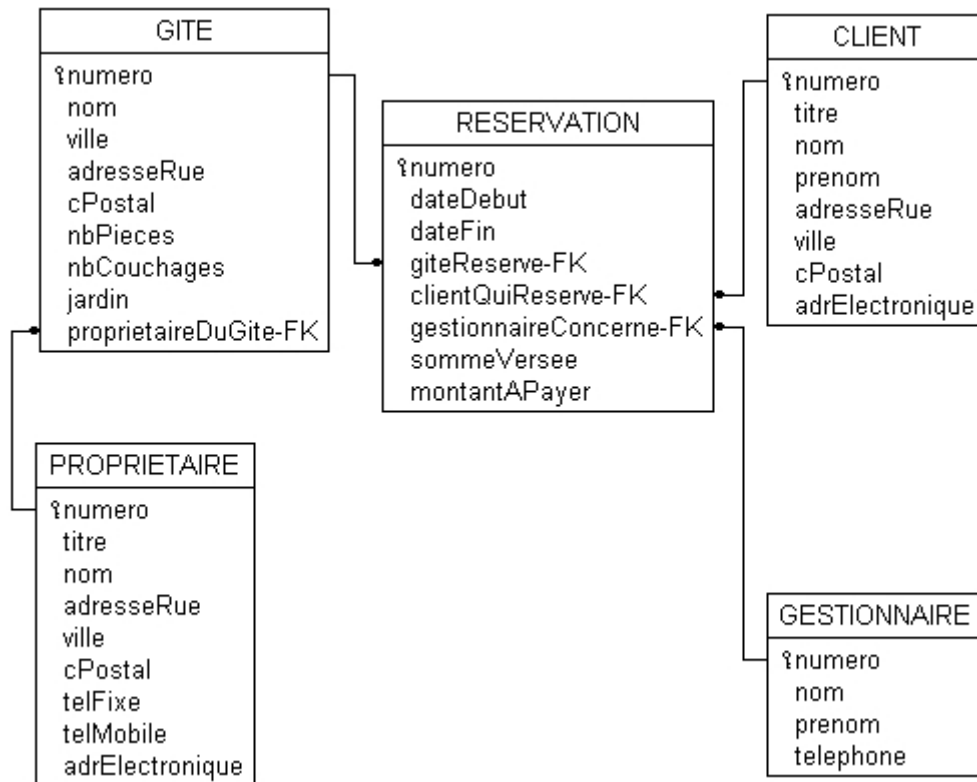
*Ce n'est pas la première fois que Clémentine GRÉGOR entend des propos acerbes. Elle marque un temps d'arrêt, se ressaisit, et s'adresse à Éléonore DUCHEMIN sans hausser le ton, d'une voix calme mais ferme.*

**Clémentine GRÉGOR** : Éléonore, j'en ai assez que tu m'interrompes sans cesse, que tu critiques systématiquement mes propos et mon travail. J'ai préparé ce dossier et je compte bien le développer, car je suis convaincue que l'agenda partagé est la solution au problème qui se pose à l'agence aujourd'hui.

*Clémentine GRÉGOR se tourne vers l'auditoire et présente le principe et les atouts de l'agenda partagé.*

[...]

## EXTRAIT DU SCHÉMA DE LA BASE DE DONNÉES DES LOCATIONS



**Notes :** la clé indique le(s) champ(s) constituant les différentes clés primaires.  
La mention (FK) indique une clé étrangère (*Foreign Key*).

## MÉMENTO DU LANGAGE SQL

### Notation utilisée

- Les éléments entre crochets [ ] sont facultatifs.
- "colonne" désigne le nom d'une colonne éventuellement préfixé par le nom de la table à laquelle elle appartient : "nomTable.nomColonne".
- "élément1 [, élément2 ...]" signifie une liste d'éléments (noms de colonne par exemple) séparés par une virgule. Cette liste comporte au minimum un élément.

## INTERROGATION DES DONNÉES

### Ordre SELECT

- **SELECT** [DISTINCT] colonne1 [AS nomAlias1] [, colonne2 [AS nomAlias2] ...]  
FROM nomTable1 [nomAlias1] [, nomTable2 [nomAlias2] ... ]  
[WHERE conditionDeRestriction]  
[ORDER BY colonne1 [DESC] [, colonne2 [DESC] ... ]]  
- La liste de colonnes située après le mot **SELECT** peut être remplacée par le symbole **"\*"**.


### Condition de restriction (ou de sélection)

Une condition de restriction (désignée dans ce mémento par "conditionDeRestriction") peut être composée d'une ou de plusieurs conditions élémentaires combinées à l'aide des opérateurs logiques NOT, AND et OR, en utilisant éventuellement des parenthèses.

Conditions élémentaires	
colonne = valeurOuColonne	colonne <> valeurOuColonne
colonne < valeurOuColonne	colonne > valeurOuColonne
colonne <= valeurOuColonne	colonne >= valeurOuColonne
colonne IS [NOT] NULL	colonne LIKE filtre
colonne BETWEEN valeur1 AND valeur2	colonne IN (valeur1, valeur2, ...)

- "filtre" désigne une chaîne de caractères comportant les symboles "%"et/ou "\_".
- Les filtres peuvent être utilisés avec une colonne de type chaîne ou date.
- Certains SGDBs utilisent "\*" et "?" au lieu de "%" et "\_" pour l'écriture des filtres.

## COURRIEL

<b>De :</b>	Agence du LAC<agence.dulac@wanadoo.fr>	
<b>À</b>	« CLIENT.adrElectronique »	 <b>accéder à mes contacts</b>
<b>Cc :</b>		
<b>Objet :</b>	Règlement du solde de votre réservation	
<b>Pièces jointes</b>	0 fichier(s)	

**AGENCE DU LAC**

**31 Boulevard Pasteur  
34700 LODÈVE**

«CLIENT.titre»,

Vous avez réservé le gîte «GITE.nom» situé :

«GITE.adresseRue»  
«GITE.cPostal» «GITE.ville»  
du « RESERVATION.dateDebut » au « RESERVATION.dateFin ».

Nous vous rappelons que la réservation ne peut être validée qu'à réception du règlement du solde, qui doit nous parvenir au plus tard 30 jours avant la date de début de période.

Votre réservation doit ainsi être réglée dans sa totalité avant le « C1 »

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un agréable séjour dans l'un des lieux sélectionnés par nos soins.

Cordiales salutations.

**Michel BEL**  
**responsable de l'agence**

**Notes au candidat :**

1. Dans le deuxième paragraphe, le champ C1 permet l'impression automatique de la date limite de paiement du solde de la location. Il ne vous est pas demandé de la formuler.
2. On considère qu'un mois compte 30 jours.