

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SECRÉTARIAT

SESSION 2003

ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE E1 (Unités : U11, U12, U13)

SOUS-ÉPREUVE E1A (Unité U11)

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DE SYNTHÈSE

Durée : 3 heures

Coefficient : 5

Matériel autorisé : CALCULATRICE

Circulaire 99.186 16 novembre 1999 : « Le matériel autorisé comprend toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante.

Chaque candidat ne peut utiliser qu'une seule machine sur table.

En cas de défaillance, elle pourra cependant être remplacée.

Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices **sont interdits.** »

Document autorisé : PLAN COMPTABLE

Note de service du 23 février 1982 : « Le document autorisé ne doit comprendre que la liste des comptes, à l'exclusion de toute autre information sous forme de tableau, schémas, ou commentaires.

Le prêt du document est interdit pendant la durée de l'épreuve. »

Important

Ce sujet comporte **27** pages numérotées de **1 à 27**.

Assurez-vous que cet exemplaire est complet. S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

Activités professionnelles de synthèse

SOMMAIRE

	Pages	Barème
PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE	3	
DOSSIER 1	4	37 points
- Rédiger une lettre et son coupon-réponse - Présenter la carte d'invitation		
DOSSIER 2	5	20 points
- Organiser la tournée d'un livreur		
DOSSIER 3	6	10 points
- Tracer la relation entre des tables et justifier - Compléter les grilles d'analyse des requêtes		
DOSSIER 4	7	25 points
- Comptabiliser les pièces comptables - Rédiger une télécopie		
DOSSIER 5	8	8 points
- Rédiger un message électronique		
	TOTAL	100 points

Documents fournis : Annexes 1 à 16

Documents à rendre : Annexes A à E

Remarque : les annexes comportent au plus une page.

Important : Le prêt de documents est interdit pendant la durée de l'épreuve



La « Table de Cana » est un réseau national regroupant des entreprises « traiteur », des organisateurs de réceptions et des restaurateurs implantés sur l'ensemble de la France.

« La Table de Cana » de Marseille, créée en 1992, est une SARL au capital de 280 600 Euros.

Elle est dirigée par Françoise FEMINIER, assistée de 6 collaborateurs :

- Claude IZURIETA, responsable administratif,
- Patrice KNETCH, responsable commercial,
- Didier DE GASQUET, logisticien-maître d'hôtel,
- Fabien LERAY, chef de cuisine-traiteur,
- Marc EDOUARD, chef de cuisine-restauration sociale,
- Louis CLAVIER, accompagnateur des personnes en insertion.

Avec une équipe de professionnels de 26 personnes en contrat à durée indéterminée et de 35 en situation d'insertion, elle assure les services de :

- traiteur,
- restauration,
- réception (décoration et buffets personnalisés),
- mise à disposition de maître d'hôtel et de personnel de service.

Ses nombreux clients sont des particuliers, des entreprises, des collectivités (lycées, administrations...), des associations et des professions libérales.

Son savoir-faire, ses prestations sur mesure et la qualité de ses produits lui ont permis d'atteindre en 2002 un chiffre d'affaires de 760 000 Euros.

Pour poursuivre efficacement son activité, l'entreprise vient de rénover ses locaux administratifs et d'agrandir la surface de son laboratoire. L'inauguration de ces extensions doit se dérouler prochainement.

Votre situation :

Vous venez d'être embauché(e) pour remplacer la secrétaire en congé de maternité.

Vous travaillez sous la direction de Patrice KNETCH, responsable commercial et de Claude IZURIETA, responsable administratif.

DOSSIER 1

Aujourd'hui, 2 juin 2003.

L'entreprise souhaite inviter ses principaux clients à l'inauguration des nouveaux locaux. Une réunion, qui s'est tenue le 30 mai 2003, a permis de mettre au point l'organisation de cette manifestation.

Claude IZURIETA, vous remet le compte rendu de cette réunion afin que vous l'aidiez à préparer la soirée du 7 juillet 2003.

Vous disposez en :

Annexe 1 : du compte rendu de la réunion du 30 mai 2003

Annexe 3 : de l'extrait du fichier clients

TRAVAIL À FAIRE :

Sur votre copie

1. Rédiger et présenter le projet de la lettre d'invitation avec le coupon-réponse
2. Concevoir et présenter la carte d'invitation

DOSSIER 2

L'entreprise possède 4 véhicules réfrigérés pour assurer la livraison des repas. Dans Marseille et hors Marseille, les livraisons sont journalières, du lundi au samedi.

Lorsque les clients passent leur commande par téléphone, par télécopie ou par mél, ils précisent s'il s'agit d'une livraison attendue pour le midi ou pour le soir. Toutes les demandes sont centralisées au service commercial et récapitulées au fur et à mesure sur un imprimé « commandes à livrer ».

Tous les matins, le responsable commercial remet aux 4 chauffeurs-livreurs le planigramme des tournées de la journée.

Aujourd'hui, Patrice KNECHT vous demande d'organiser la tournée du livreur Michel JEAN pour le 3 juin 2003.

Vous disposez en :

Annexe 2 : de la carte de la région marseillaise

Annexe 3 : de l'extrait du fichier clients

Annexe 4 : du tableau des temps

Annexe 5 : de l'imprimé « commandes à livrer le 3 juin 2003 »

TRAVAIL À FAIRE :

Sur l'annexe A

Organiser la tournée de Michel JEAN

DOSSIER 3

L'entreprise a décidé d'améliorer la gestion informatique de sa clientèle en utilisant un système de gestion de bases de données relationnelles. Cet outil permettra de gérer principalement les clients et les commandes.

Patrice KNETCH connaît vos compétences sur ce type de logiciel et sollicite votre aide. Il a préparé des tables à partir des fichiers tenus auparavant sur tableur.

Il souhaite que la base de données mémorise également la composition détaillée de chaque menu (liste des différents plats).

La clientèle de la Table de Cana est diversifiée : particuliers, entreprises, collectivités, ... Monsieur KNETCH souhaite que l'appartenance du client à l'une de ces catégories soit mémorisée (il prévoit au moins 12 catégories distinctes).

Il a constaté que le menu à 19,05 € (le plus cher) était peu commandé par les clients. Une action promotionnelle sur ce type de repas « Gastronomique » lui paraît nécessaire. Il envisage donc d'identifier la clientèle dont les commandes régulières atteignent 300 € au minimum. Il vous demande de lui indiquer comment il pourra extraire directement de la base de données le nom et l'adresse des clients concernés, afin de leur adresser une offre particulière.

Vous disposez en :

Annexe 6 : de la structure de la base

TRAVAIL À FAIRE :**Sur votre copie**

Proposer les aménagements de la base de données qui permettront de satisfaire aux demandes de Monsieur KNETCH :

- composition des menus,
- catégorie du client.

Sur l'annexe B

Écrire la requête permettant l'édition de la liste des bons clients

DOSSIER 4

COMPTABILITÉ

Vous travaillez désormais au Service Comptable. Françoise FEMINIER vous transmet les factures reçues ou émises au cours du mois de juin 2003.

Vous disposez des documents suivants :

- Annexes 7 à 11 :** Pièces comptables
- Annexe 13 :** Organisation comptable
- Annexe 14 :** Extrait du plan de comptes

TRAVAIL À FAIRE

Sur l'annexe C

Pré-comptabiliser les pièces comptables

Le 24 juin 2003 la directrice reçoit un appel téléphonique de M. ROUSSEAU au sujet de notre facture N° F0090307/A.

Vous disposez des documents suivants :

- Annexe 11 :** Facture Rousseau
- Annexe 12 :** Note de la directrice
- Annexe 15 :** Documentation fiscale

TRAVAIL À FAIRE

Sur l'annexe D

Rédiger la télécopie adressée à M. ROUSSEAU

DOSSIER 5

Pour répondre aux demandes urgentes de sa clientèle, la Table de Cana communique par messagerie électronique.

Aujourd'hui, 24 juin 2003, vous recevez de M. BERNARD une demande d'informations sur nos menus, par courrier électronique.

Monsieur KNETCH vous charge de lui répondre.

Vous disposez en :

Annexe 16 : du courrier électronique de M. BERNARD

TRAVAIL À FAIRE :

Sur l'annexe E

Rédiger le message électronique à adresser à M. BERNARD

Service administratif

Le 2 juin 2003

COMPTE RENDU DE RÉUNION
Du 30 mai 2003

Membres présents :

Françoise FEMINIER
Claude IZURIETA
Patrice KNETCH

Didier DE GASQUET
Fabien LERAY
Marc EDOUARD

Absents : aucun

Ordre du jour : Inauguration des nouveaux locaux

date retenue : le 7 juillet 2003

Déroulement de la soirée

- 17 h 00 : ➤ accueil des invités dans le salon de réception
- 17 h 15 : ➤ discours de bienvenue de Françoise FEMINIER
- 17 h 30 : ➤ présentation de l'activité de l'entreprise,
 - illustrations sur quelques activités de prestige à partir d'un diaporama
- 18 h 00 : ➤ visite des nouvelles installations
- 19 h 00 : ➤ apéritif-buffet en salle de réception

Préparation des invitations :

Il a été décidé de convier 600 personnes auxquelles il faudra envoyer une lettre d'invitation avec un coupon-réponse. Il faut que cette manifestation soit un succès, le courrier devra susciter l'intérêt des clients et les inciter à se déplacer.

Le coupon-réponse sera à retourner avant le 23 juin. Il permettra de prévoir le nombre de participants afin d'évaluer les besoins pour le buffet (chaque invité peut être accompagné d'une ou deux personnes).

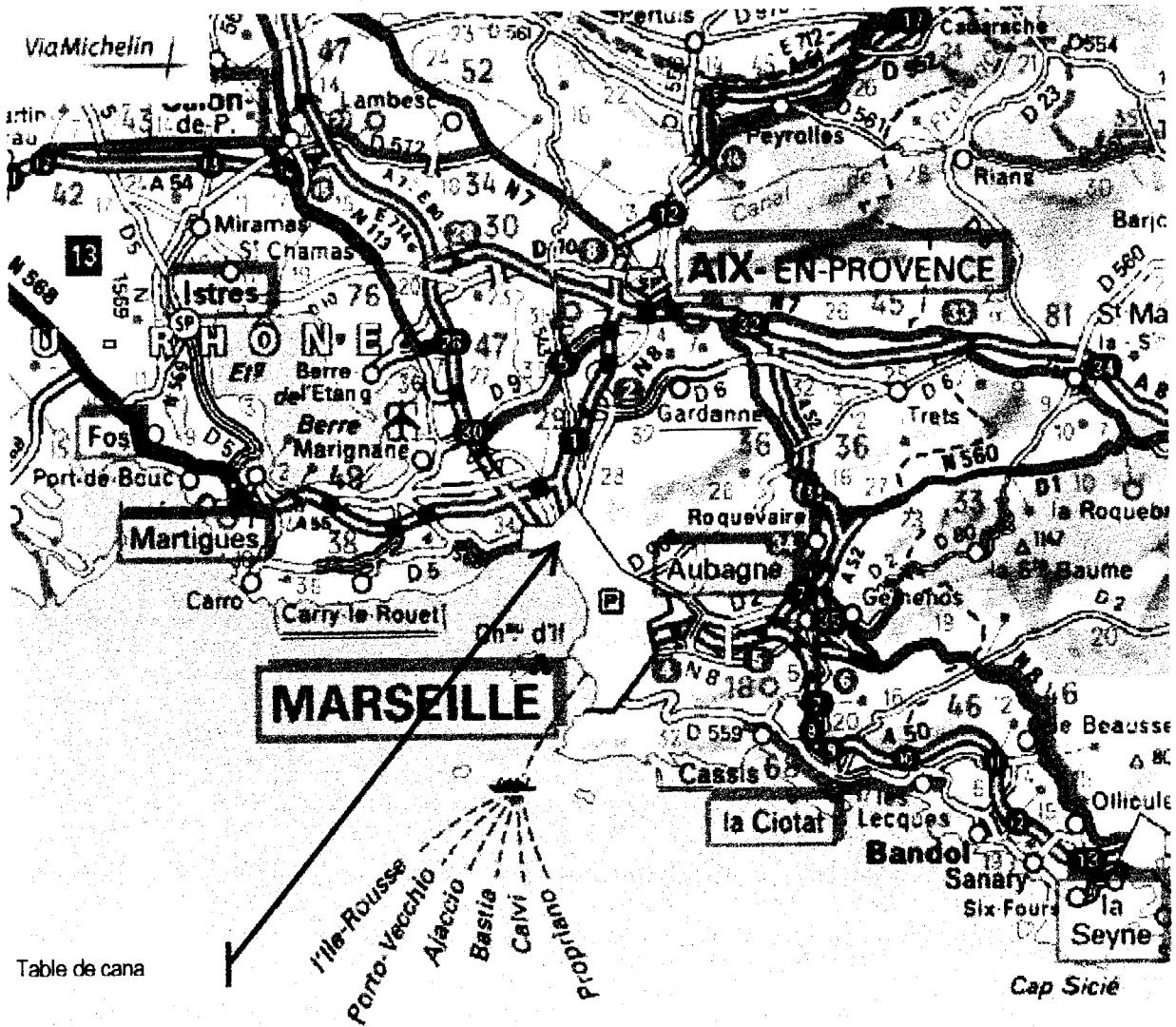
Le jour de la manifestation, les invités devront présenter une carte d'invitation. Celle-ci, jointe au courrier, constituera notre support de communication et regroupera les renseignements indispensables (lieu, date...). Sa présentation devra être soignée, le format 11/22 semble adapté. Patrice KNETCH prendra en charge l'impression de la lettre et de la carte d'invitation.

La grande majorité de nos clients ne connaît pas notre site : prévoir d'inclure à l'envoi un plan d'accès. 1000 exemplaires ont été imprimés la semaine dernière.

Une prochaine réunion est prévue le 25 juin 2003.

Claude IZURIETA

Carte de la région marseillaise © Michelin



EXTRAIT DU FICHER CLIENTS

	Nom	Adresse	Code Postal Ville	Tel	Contact
A -	A.I.P.I.	56 rue d'Alsace	13600 LA CIOTAT	04.42.98.67.34	Mme CASTINO Anne
	AMICALE BOULISTE	4 bd Baudelaire	13100 AIX EN PROVENCE	04.42.56.52.24	Mr DESCLOS Georges
	...				
B -	BRINKS CONTROL	915 chemin de la Pierre de feu	13100 AIX EN PROVENCE	04.42.15.62.71	Mr AUBRY Alain
	BURNAUD Charlotte	12 impasse du Belvédère	13620 CARRY LE ROUET	04.42.14.23.61	
C -	CORPUS GAELIS	63 avenue de Suez	13260 CASSIS	04.42.73.25.63	Melle SAMUEL Manon
D -	...				
E -	ESPACE GALAXY	6 impasse de Verdun	13400 AUBAGNE	04.42.62.56.12	Mme DUTEUIL Sophie
				
M -	MAURICE François	3 avenue de la République	13000 MARSEILLE	04.42.21.54.68	
N -	NABIL Omar	124 rue des Oliviers	13120 GARDANNE	04.42.85.43.57	
				
P -	PALFRAY Claude	86 traverse du Puits	13500 MARTIGUES	04.42.45.51.89	
	PARTNERS ASSOCIES	Rue de la Fosse	13600 LA CIOTAT	04.42.98.35.84	Mr GOLIATH Henri
	...				
T -	TEMPS LIBRE	14 rue Roumanisme	13260 CASSIS	04.42.73.15.21	Mr BESOMBE Michel
				

TABLEAU DES TEMPS

(en minutes)

VILLES	Martigues	Gardanne	Carry le Rouet	La Ciotat	Cassis	Aubagne	Aix en Provence
Marseille	35	25	30	35	30	25	30
Aix en Provence	35	18	35	40	35	28	
Aubagne	45	31	45	20	17		
Cassis	52	37	50	17			
La Ciotat	54	39	52				
Carry le Rouet	21	31					
Gardanne	33						

- ▶ Le camion part de l'Entreprise à 10 h 30 pour la tournée du matin
17 h 00 pour la tournée du soir.
- ▶ Le temps de déchargement pour chaque livraison est de 15 minutes.
- ▶ En cas de livraison dans une même ville prévoir une durée de trajet de 15 minutes.
- ▶ Dans certains cas, le chauffeur assure la mise en place du buffet. Il doit, par conséquent, terminer sa tournée par ce client.

Commandes à livrer par Michel JEAN
le 3 juin 2003

Nom ou raison sociale	Ville	Période de livraison	Observations
• Brinks Control	Aix en Provence	matin	
• Temps libre	Cassis	matin	
• Mme Burnaud	Cany le Rouet	soir	mise en place
• AJPI	La Ciotat	matin	
• Amicale bouliste	Aix en Provence	matin	
• Espace Galaxy	Aubagne	soir	
• Mr Nabif	Gardanne	soir	
• Mr Palfroy	Martigues	soir	

Structure de la base Table de Cana

