

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE – SESSION 2007**  
**SÉRIE : SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION**

**ÉPREUVE ÉCRITE DE LA SPÉCIALITÉ : MERCATIQUE**

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

*L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.*

*Le sujet proposé s'appuie sur une ou plusieurs situations réelles d'organisations, simplifiées et adaptées pour les besoins de l'épreuve. Pour des raisons évidentes de confidentialité, les données chiffrées et les éléments de la politique commerciale de l'organisation ont pu être modifiés.*

*Il est demandé au candidat de se situer dans le(s) contexte(s) des données présentées et d'exposer ses solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier ses démarches.*

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

Page de garde	Page 1
<b>Première partie : L'École Française de Papeterie de Grenoble .....70 points</b>	Page 2
Annexe 1 : Page d'accueil du site Internet de l'école	Page 3
Annexe 2 : Publipostage	Page 3
Annexe 3 : La présence de l'EFPG au salon des métiers	Page 4
Annexe 4 : Coût des services de communication	Page 4
Annexe 5 : Les résultats de l'enquête	Page 5
<b>Deuxième partie : Au Bonheur Du Jardin .....70 points</b>	Page 6
Annexe 6 : Au Bonheur du Jardin : un métier, une passion et des moyens	Page 7
Annexe 7 : La clientèle et les chiffres d'affaires de l'entreprise Au Bonheur Du Jardin	Page 7
Annexe 8 : Une démocratisation des piscines	Page 8
Annexe 9 : La foire expo et les coûts de l'opération commerciale	Page 9
Annexe 10 : Éléments de calculs de coût pour l'opération foire exposition de Mantes La Jolie	Page 10
Annexe 11 : Extrait de la liste des prospects à contacter pour les inviter à la foire exposition de Mantes La Jolie	Page 10

**Le sujet comporte 10 pages numérotées de 1 à 10. Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.**

## Première partie : L'ÉCOLE FRANÇAISE DE PAPETERIE DE GRENOBLE



L'École Française de Papeterie et des Industries Graphiques (EFPG) forme depuis près d'un siècle des élèves ingénieurs spécialisés dans les métiers de la papeterie et des arts graphiques. Située sur le campus universitaire de Grenoble, à Saint Martin d'Hères, elle fait partie de l'Institut National Polytechnique de Grenoble (INPG).

L'objectif de l'école est de recruter, chaque année, 60 étudiants. En 2006 le quota n'a pas été atteint. Seuls 57 élèves ont été recrutés. Pour 2007, le service communication doit réfléchir à sa stratégie de communication. Pour cela il doit faire une évaluation des actions de communication menées en 2006.

### Travail à faire (annexes 1 à 4)



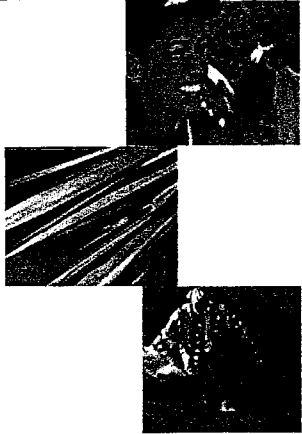
- 1.1 *Qualifiez les différentes actions de communication menées par l'école en 2006.*
- 1.2 *Évaluez le coût des différentes actions de communication de l'EFPG de Grenoble.*
- 1.3 *Comparez dans un tableau les différentes actions de communication (objectif, cible, impact géographique, durée et coût), et montrez leur cohérence.*

Chaque année, l'école fait une enquête pour connaître la façon dont les élèves de première année ont eu connaissance de l'existence de l'école et les raisons de leur choix.

### Travail à faire (annexe 5)

- 1.4 *Analysez les résultats de l'enquête. Que pensez-vous de l'efficacité des actions de communication mises en œuvre en 2006.*
- 1.5 *Proposez des objectifs de communication pour 2007.*
- 1.6 *Indiquez quelles actions de communication, l'EFPG doit garder en 2007.*
- 1.7 *Proposez une autre action de communication en cohérence avec les objectifs de communication.*

Annexe 1 : Page d'accueil du site Internet de l'école


	<p>De la fibre au papier De l'écran à l'imprimé</p>	
<p><b>EFPG</b></p> 		
	<p>Située au cœur des Alpes, l'EFPG, école d'ingénieurs de l'Institut National Polytechnique de Grenoble forme les futurs cadres de la papeterie, de la transformation des papiers et cartons, et de l'imprimerie.</p> <p>Seule école d'ingénieurs dans ces domaines, elle propose une formation diversifiée comportant toutes les disciplines de base de l'ingénieur ainsi que les enseignements spécifiques correspondant à la filière choisie.</p> <p>Un partenariat fort avec les milieux industriels permet à ses 60 diplômés par an d'accéder à des carrières très motivantes en France et à l'international.</p>	<p>L'école La formation L'admission La recherche Partenariat Les ressources Les étudiants</p>

Source : [www.efpg.fr](http://www.efpg.fr)

Annexe 2 : Publipostage

Envoi en février et mars 2006 de courriers accompagnés d'une plaquette CDROM à 1000 lycées de France ayant une CPGE (classe préparatoire aux grandes écoles) scientifique, à destination des « taupins » (élèves de seconde année de prépa).

Extrait de la lettre :

	<p><b>École Française de Papeterie et des Industries Graphiques</b></p> <p><i>Depuis presque un siècle, l'EFPG forme les futurs cadres des industries Papetières et Graphiques</i></p>
<p>Unique et sans réelle concurrence, l'EFPG est aujourd'hui le plus grand centre européen de formation d'ingénieurs pour les industries papetières et graphiques. L'EFPG est aussi un important pôle de recherche.</p> <p>Située au cœur des Alpes, l'EFPG, école d'ingénieurs de l'Institut National Polytechnique de Grenoble forme les futurs cadres de la papeterie, de la transformation des papiers et cartons, et de l'imprimerie.</p> <p>Seule école d'ingénieurs dans ces domaines, elle propose une formation diversifiée comportant toutes les disciplines de base de l'ingénieur ainsi que les enseignements spécifiques correspondant à la filière choisie.</p> <p>Un partenariat fort avec les milieux industriels permet à ses 60 diplômés par an d'accéder à des carrières très motivantes en France et à l'international...</p> <p>Visionnez notre CDROM. : il vous présente l'école et ses formations diplômantes...</p> <p><b>Venez nous rejoindre, vous apprécierez à la fois le cadre et l'enseignement dispensé...</b></p>	

Source : D'après document EFPG

Bac STG Mercatique Session 2007	Épreuve écrite de spécialité	Coeff. : 7	Durée : 4 Heures	Repère : 7 SPMEG11	Page 3 sur 10
------------------------------------	---------------------------------	------------	------------------	-----------------------	---------------

### Annexe 3 : La présence de l'EFPG au salon des métiers

## 11<sup>e</sup> mondial des métiers en Rhône-Alpes

### **L'EFPG au Mondial des métiers, à Lyon**

La 9<sup>e</sup> édition du Mondial des Métiers se tiendra à **Eurexpo**, à Lyon, du 3 au 6 février 2006.

Ce salon de l'orientation, de la formation et de l'information sur les choix professionnels donne rendez-vous aux collégiens, lycéens, étudiants, demandeurs d'emploi ou encore adultes en réorientation, afin de les aider dans leur orientation, leur recherche de métiers, de formations ou d'un nouvel emploi.

**Les enseignants et étudiants de l'EFPG sont impatients de vous rencontrer et de discuter avec vous dans l'espace "Métiers, professions et formations" sur deux stands situés dans le Hall 9, Allée B :**

- le stand Industries des Papiers et Cartons : A2
- le stand Industries Graphiques : B2

**Des brochures sont à votre disposition sur ces stands**

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

### Annexe 4 : Coût des services de communication

- Frais d'entretien du site
  - Frais du personnel chargé d'alimenter et de mettre à jour le site : 850 € par mois
  - Frais d'appartenance au domaine.fr : 10 € par an
  - Frais de gestion divers : 1 000 €
  
- Coût de fabrication d'un cédérom : 5 €
- Coût de réalisation des 1 000 lettres de publipostage : 1 500 €
- Coût de location d'une adresse : 0,15€
  
- Frais de participation au salon Mondial des Métiers en Rhône Alpes :
  - Participation au frais de location de stand : 1 500 €/stand
  - Frais de personnel (deux personnes par stand) : 650 €
  - Frais de matériel de présentation : 550 €

Source : interne

Bac STG Mercatique Session 2007	Épreuve écrite de spécialité	Coeff. : 7	Durée : 4 Heures	Repère : 7 SPMEG11	Page 4 sur 10
------------------------------------	---------------------------------	------------	------------------	-----------------------	---------------

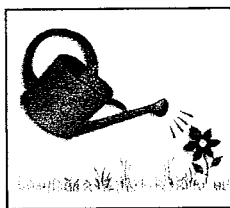
## Annexe 5 : Les résultats de l'enquête

Enquête de rentrée auprès des élèves de 1<sup>ère</sup> année (57 élèves) : septembre 2006

Questions posées	Résultats 2006
<b>Souhaitiez-vous rentrer dans une autre école que l'EFPG ?</b>	<i>Résultats exprimés en pourcentage</i>
Oui	43%
non	57%
<b>Quelle est votre filière d'origine ?</b>	<i>Résultats exprimés en nombre</i>
DEUG	2
Classe préparatoire	47
IUT	7
Autre	1
<b>Quelles sont les informations qui ont été utiles dans votre décision de rentrer à l'EFPG (plusieurs réponses) ?</b>	<i>Résultats exprimés en pourcentage</i>
Site Internet	63%
Brochures de l'école	74%
Dont Cd-rom	28%
Documents annexes sur les salaires des ingénieurs et le positionnement de l'EFPG par rapport aux autres écoles	37%
Documentation sur les concours (classe prépa)	7%
Conseils de vos professeurs	22%
Présentation de l'école à un forum, un salon	24%
Autre	28%
<b>Parmi toutes ses sources d'information quelle a été la plus déterminante (1 seule réponse) ?</b>	<i>Résultats exprimés en pourcentage</i>
Site Internet	22%
Brochures de l'école	40%
Dont Cd-rom	15%
Documents annexes sur les salaires des ingénieurs et le positionnement de l'EFPG par rapport aux autres écoles	6%
Documentation sur les concours (classe prépa)	0%
Conseils de vos professeurs	4%
Présentation de l'école à un forum, un salon	9%
Autre	13%
<b>Lesquels de ces facteurs vous ont influencé(s) dans le choix de cette école ?</b>	<i>Résultats exprimés en pourcentage</i>
Programme, matières enseignées	50%
Unicité de ce type d'école en France	78%
Débouchés offerts	67%
Appartenance à l'INPG (Institut Polytechnique de Grenoble)	39%
Communauté étudiante de Grenoble	26%
Vie sportive et culturelle de Grenoble	26%

Source : EFPG

## Deuxième partie : AU BONHEUR DU JARDIN



L'entreprise « Au bonheur du jardin » est une SARL spécialisée, depuis 1985, dans la réalisation de réseaux hydrauliques. Dirigée par M. Pascal, elle réalise la plus grande partie de son chiffre d'affaires avec les réseaux hydrauliques pour l'arrosage automatique. Sa clientèle est implantée en région parisienne. Les administrations et les collectivités locales constituent le segment le plus important en termes de chiffre d'affaires réalisé.

En 2004, l'entreprise a perdu un de ses clients (une administration), qui n'a pas reconduit son marché d'arrosage. Début 2005, M. Pascal a décidé de commercialiser un nouveau produit à destination des particuliers. Ce nouveau produit correspond à une prestation de service : la préparation (travaux de terrassement) du jardin des particuliers avant l'installation d'une piscine montée en kit.

### Travail à faire (annexes 6 à 8)

- 2.1 Commentez l'évolution des chiffres d'affaires annuels de 2003 à 2005.
- 2.2 Analysez la structure du portefeuille clients.
- 2.3 Appréciez l'intérêt pour l'entreprise « Au bonheur du jardin » de commercialiser la nouvelle prestation de service.

M. Pascal envisage de réaliser une opération de prospection, pour dynamiser les ventes de sa nouvelle offre. Cette opération consistera à participer à la foire exposition de Mantes La Jolie (Yvelines). Il souhaite alors inviter des prospects à cette foire exposition à l'aide d'un publipostage.. M. Pascal fait appel à une société spécialisée dans la mercatique directe, Directcom, pour obtenir une liste de 500 prospects attractifs.

### Travail à faire (annexes 9 à 11)

- 2.4 Précisez les caractéristiques des prospects dits « attractifs » pour la nouvelle offre de l'entreprise.
- 2.5 Analysez la rentabilité de l'opération de prospection de l'entreprise « Au bonheur du jardin » à la foire exposition de Mantes La Jolie.
- 2.6 Appréciez l'intérêt, pour M. Pascal, de participer à cette foire exposition.
- 2.7 Complétez la table prospects permettant aux commerciaux de mener des actions post-salon sur cette cible.
- 2.8 Proposez deux actions commerciales post-salon.

## Annexe 6 : Au bonheur du jardin : un métier, une passion et des moyens

Du fait de la rareté des ressources en eaux, la création d'un réseau d'arrosage automatique nécessite la maîtrise de l'eau à l'aide des produits suivants :

- outils de pompage
- canalisations
- procédés de filtration
- outils de programmation des arrosages

Une structure légère et réactive :

- une équipe de 6 techniciens qualifiés et polyvalents au service des clients
- un chef de travaux coordonnant les chantiers

Des équipements adaptés :

- 2 mini-pelles pour les passages difficiles ou déjà plantés
- 1 tractopelle et 1 camion benne pour les excavations importantes
- 4 camionnettes ateliers type Master

Et des références depuis 20 ans auprès des acteurs les plus exigeants (jardins municipaux, parc de musée) !

Source : entreprise

## Annexe 7 : La clientèle et les chiffres d'affaires de l'entreprise Au bonheur du jardin

### Activité Au bonheur du jardin - Année 2005

Catégories de clientèle	Administrations	Particuliers	Entreprises	Collectivités locales
Nombres de clients	4	43	5	8
Chiffre d'affaires en euros	180 000	57 000	3 000	60 000

Source : entreprise

### Chiffres d'affaires trimestriels exercices 2003 à 2005 (en euros)

Années	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
2003	67 000	116 000	66 500	26 000
2004	48 000	89 000	45 500	17 500
2005	67 500	114 000	75 000	28 500

Source : entreprise

## Annexe 8 Une démocratisation des piscines

La France : 1er marché européen et 3ème marché mondial en termes d'installation et de construction de piscines privées.

Progression des ventes en volume de piscines privées :

+ 5,7% entre 2004 et 2005 (+ 26 000 piscines)

+ 20 % entre 2005 et 2006 (+ 117 000 piscines)

Prévision des installations de piscines privées en région parisienne : 15 000 en 2007

### **Le boom des piscines en kit à monter**

Les piscines à monter soi-même et vendues en kit connaissent un essor considérable : progression des ventes de +50% en 2006 par rapport à 2005.

### Les raisons du succès : extraits d'entretiens menés avec des clients ayant acquis des piscines à monter soi-même à l'aide de kit

M. Hebert de Melun (77)

*« Les prix sont très compétitifs en général moitié prix par rapport aux installations clé en mains. C'est vrai il faut rajouter les options et faire réaliser les fouilles en plus (terrassement et enlèvement de la terre décaissée) ce qui représente environ 1 500€ en plus... Mais ça reste intéressant»*

Mme Uno de Mantes (78)

*« Mon mari n'est pas un bricoleur averti, et pourtant on s'y est mis, les enfants aussi, l'installation est très simple et les conseils du fabricant très explicites (dvd et notice)»*

M. Da Costa de Magny en Vexin (95)

*« Pour moi, le fabricant est venu faire une étude d'implantation l'été dernier, et j'ai fait réaliser l'ensemble du terrassement et de la préparation technique par un constructeur de maison, en automne hiver, ainsi on a profité de la piscine dès la première année ; pas une minute à perdre !! »*

M. Bourguinot de Pacy sur Eure

*« La piscine à monter soi-même a été le facteur déclenchant pour nous. Jamais je n'aurais pensé pouvoir équiper ma résidence secondaire de Pacy sur eure. Nous travaillons toute l'année et sommes domiciliés en banlieue parisienne, cette maison de famille à Pacy représente nos vacances en quelques sortes. Les produits sont maintenant très abordables, innovants et garantis. En revanche il faut faire faire le terrassement qui reste impossible à effectuer soi même...trop dur et trop gourmand en temps et en équipement... mais une fois dans l'eau le week-end quel bonheur ! »*

Source : entreprise



## Annexe 9 La foire expo et les coûts de l'opération commerciale

MANTES LA JOLIE 2006



La Foire-expo c'est :

**Le rendez-vous commercial et économique du mois de septembre :  
une semaine, 20 000 m<sup>2</sup> d'expositions sur l'île l'Aumône, 40 000  
visiteurs.**

A découvrir ...

300 exposants, le village des artisans, le pavillon des industriels, le concours agricole, les spectacles ...  
L'entrée est gratuite sur invitation des exposants : venez nombreux !

### **LE PARC DES EXPOS :**

Bénéficiant d'une situation de qualité, une superficie importante, une large variété d'installations, le Parc des Expositions de Mantes-la-Jolie est, par nature, le lieu idéal de tous les événements importants de notre ville et assure un rayonnement sur l'Ouest Parisien (Yvelines, Val d'Oise Vexin et Vallée d'Eure)

### **Le parc des expos c'est ...**

- Un terrain clos de 8 hectares, dans le cadre exceptionnel de l'île Aumône à Mantes-la-Jolie. Un terrain entièrement équipé : eau, électricité, éclairage, téléphones...
- Un hall d'exposition de 1 200m<sup>2</sup> en dur, chauffé et équipé de sanitaires, vestiaires et d'un office pour repas, réceptions, concerts, etc.
- Un parking de 2 500 places

Le coût de location pour la semaine par M<sup>2</sup> d'un stand reste très compétitif : 180 euros (eau et électricité incluses).

Source : [mairiemanteslajolie.fr](http://mairiemanteslajolie.fr)

## Annexe 10 : Eléments de calcul de coût pour l'opération foire-exposition de Mantes La Jolie

- 500 publipostages expédiés
- Coût facturé de l'adresse prospect : 0,5 €
- Coût de réalisation de la maquette publipostage par Directcom : 150 €
- Coût d'un publipostage (lettre dépliant invitation et affranchissement) : 1,20 €
- Réalisation d'un lot de 300 cartes de visites à diffuser sur le stand : 250 €
- Surface du stand de l'entreprise « Au bonheur du jardin » : 20 m<sup>2</sup>
- Coût de location au m<sup>2</sup> du stand pour la semaine : 180 €
- Taux de retour escompté pour l'envoi du publipostage : 10 %
- On estime que 32 % des personnes, rentrées en contact avec l'équipe commerciale sur le stand de l'entreprise « Au bonheur du jardin » lors de la foire exposition, ont passé commande
- 5 clients n'appartenant pas à la liste des prospects ont passé commande
- Montant moyen d'une commande obtenue lors de la foire exposition : 1 425 €

Source : entreprise

## Annexe 11 : Extrait de la liste des prospects à contacter pour les inviter à la foire exposition de Mantes La Jolie

Num_client	civil	nom	Prénom	Adresse	ville	Code_postal	tél
1	Mme	Levrat	Hélène	57 rue Dubois	Mantes la Jolie	78200	0191020613
2	Mme	Jarfin	Carine	89 rue de Gueldes	Marly Le Roi	78160	0123525167
3	M.	Bertault	Elphara	87 rue de France	Poissy	78000	0181254523
4	Mlle	Gruffon	Victoire	25 rue du Pré	Plaisir	78370	0156429604
5	Mme	Amort	Natacha	33 rue du Carnaval	Velizy villacoublay	78140	0113947348
6	Mlle	Dorand	Marie-Ange	89 rue Joseph Bens	Achères	78570	0156933495
7	Mme	Robin	Virginie	1 Grande rue	Élancourt	78930	0131679536
...	...	...	...	...	...	...	...

Source : entreprise