

Baccalauréat technologique
Sciences et technologies du management et de la gestion
(STMG)

Spécialité systèmes d'information de gestion

SESSION 2014

Épreuve de second groupe

Sujet n° 14SIG4

Durée : 40 minutes de préparation, 20 minutes d'interrogation

Coefficient : 6

Aucun document autorisé.

Matériel autorisé :

- Calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante et sans aucun moyen de transmission.

IMMO LE BOIS

Immo Le Bois est une agence immobilière située dans une station de sports d'hiver des Pyrénées. Elle gère des appartements (du studio au 5 pièces) destinés à la location saisonnière, loués à la semaine à des tarifs variables selon les périodes.

Madame Le Bois, responsable des réservations vous a accordé un entretien (annexe 1) pour vous présenter le processus de gestion des réservations des appartements (extraits disponibles en annexe 2).

Les données des réservations sont stockées dans une base dont le schéma relationnel vous est fourni en annexe 3. Lorsque Madame Le Bois reçoit une demande par téléphone, elle dispose d'une application qui permet de choisir un appartement qui correspond à la demande du client et d'enregistrer une réservation. Cette réservation comporte dans l'attribut "Etat" la mention "Pré-réservé". Lorsqu'elle reçoit l'acompte, seul l'attribut "Etat" est modifié : la mention "Pré-réservé" est remplacée par la mention "Réservé".

Actuellement, les réservations se font par téléphone, mais Madame Le Bois réfléchit à l'opportunité de mettre en place un site web afin de faciliter la réservation par les clients.

1. Proposer deux tâches réalisées par la responsable lors de l'activité « Réservation d'un appartement ».

2. En vous appuyant sur l'annexe 1, compléter le schéma événement-résultat (annexe 2).

3. En analysant le schéma relationnel, indiquer si un appartement peut faire l'objet de plusieurs réservations. Justifier la réponse.

Madame Le Bois désirerait connaître les appartements les plus loués.

4. Présenter la requête permettant d'obtenir le nombre de réservations par appartement.

Soit la requête suivante :

```
Select * from client, appartement, reservation
Where client.id = reservation.idClient
And Etat = « Pré-réservé »
```

5. Après avoir indiqué le rôle de cette requête, indiquer en quoi elle peut être utile à Madame Le Bois.

Madame Le Bois aimerait pouvoir contacter les clients par mail afin de leur faire part de l'état de disponibilité des appartements. Actuellement, les données présentes dans la base ne permettent pas de le faire.

6. Modifier le schéma relationnel pour que cela soit possible.

Afin de rendre l'organisation plus performante, Madame Le Bois désirerait mettre en place un site web sur lequel les clients pourraient s'inscrire et réserver en ligne.

7. Le e-commerce accroît-il forcément la performance de l'organisation ?

Annexe 1 : Extraits de l'entretien avec Mme Le Bois, responsable des réservations

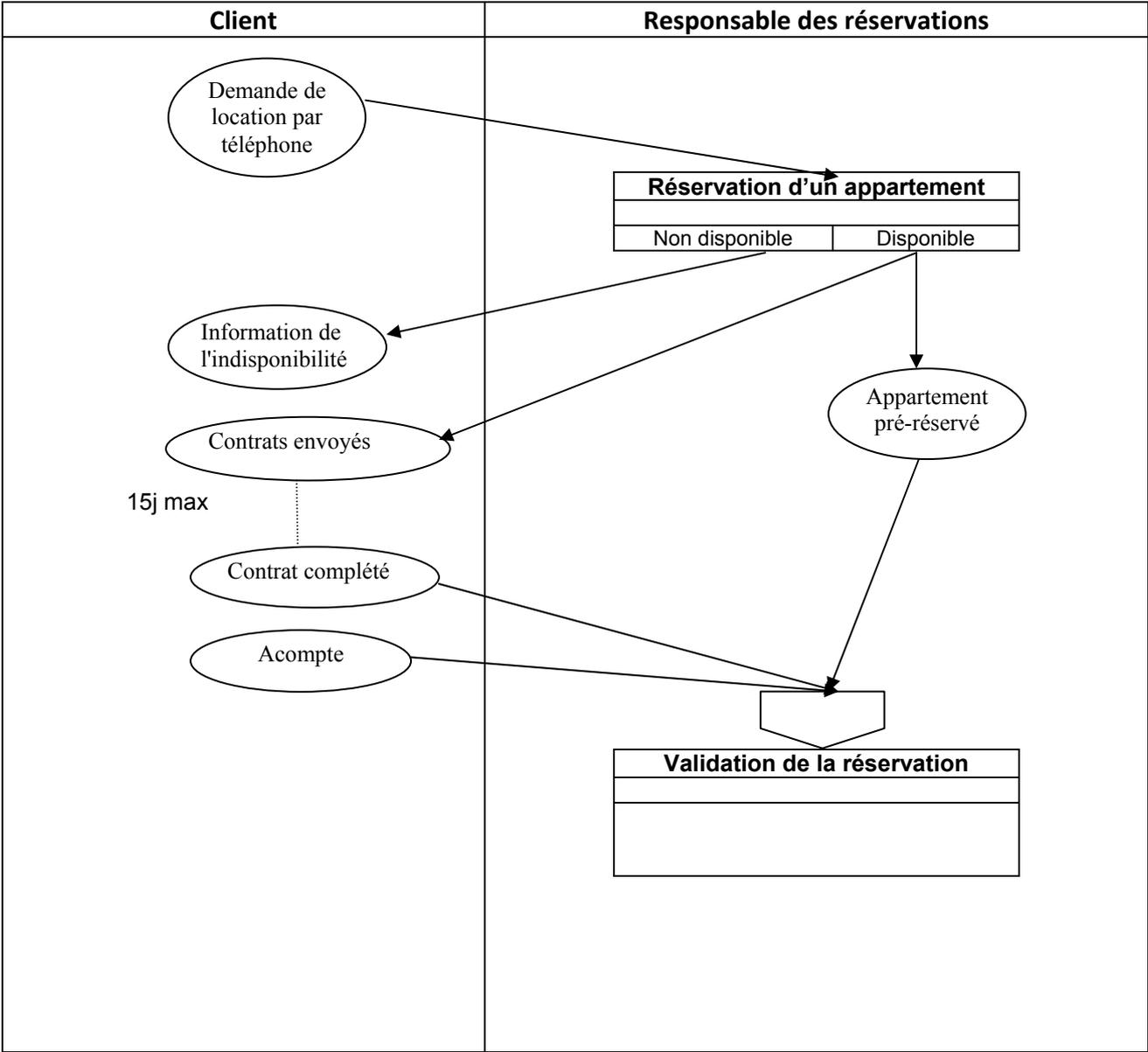
Vous : Si vous disposez d'un appartement qui correspond aux attentes des clients, que se passe-t-il ?

Mme Le Bois: Un contrat en double exemplaire lui est envoyé par courrier. Et l'appartement alors "pré réservé". Il dispose de 15 jours pour nous renvoyer un exemplaire du contrat avec un acompte de 200 €.

Vous : Comment traitez-vous la réception d'un contrat avec son règlement ?

Mme Le Bois : Lorsque je reçois un contrat complété et accompagné du règlement, je vérifie si le délai de 15j a été respecté. Si c'est le cas, l'appartement est réservé et une confirmation est envoyée au client. Dans le cas contraire, on vérifie si l'appartement n'a pas déjà été attribué. S'il est encore libre, celui ci est réservé et une confirmation est également envoyée. Enfin, si l'appartement n'est plus disponible, on renvoie le chèque accompagné d'une lettre.

Annexe 2 : Processus de gestion des réservations



Annexe 3 : Schéma relationnel

Appartement (id, nbPieceAppart, etageAppart, loyerAppart, expoAppart)
 idAppart : clé primaire

Client (id, nomClient, prenomClient, rueClient, cpClient, villeClient)
 id : clé primaire

Reservation (idAppart, numSemaine, idClient, dateReservation, Etat)
 idAppart, numSemaine : clé primaire
 idAppart: clé étrangère en référence à id de la relation Appartement
 idClient : clé étrangère en référence à id de la relation Client