



SESSION 2016

**UE 8 – SYSTÈME D'INFORMATION
DE GESTION**

Durée de l'épreuve : 4 heures - Coefficient : 1,5

SESSION 2016

UE 8 – SYSTÈMES D’INFORMATION DE GESTION

Durée de l’épreuve : 4 heures - - Coefficient : 1,5

Aucun document ni aucun matériel ne sont autorisés. En conséquence, tout usage d'une calculatrice est **INTERDIT** et constituerait une **fraude**.

Document remis au candidat : **le sujet comporte 14 pages numérotées de 1 à 14 dont 2 annexes à rendre notées A et B.**

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

Le sujet se présente sous la forme de 4dossiers indépendants :

Page de garde	page 1	
Présentation du sujet	page 2	
DOSSIER 1 – Gestion des locations	(7 points)	page 3
DOSSIER 2 – Prise en charge des interventions sur véhicule	(4 points)	page 4
DOSSIER 3 – Organisation du réseau informatique	(3 points)	page 4
DOSSIER 4 – Traitement des réservations à l'aide du tableur	(6 points)	page 5

Le sujet comporte les annexes suivantes :

DOSSIER 1

Annexe 1 : Modèle conceptuel des données	page 6
Annexe 2 : Schéma relationnel	page 7

DOSSIER 2

Annexe 3 : Prise en charge des interventions sur les véhicules	page 7
--	--------

Annexe A : Modèle conceptuel des données à compléter à rendre avec la copie.....page 13

DOSSIER 3

Annexe 4 : Schéma du réseau informatique de l’entreprise	page 8
--	--------

DOSSIER 4

Annexe 5 : Tables et plages nommées utilisées pour calculer le montant dû par client.....	page 9
Annexe 6 : Feuille de calcul des montants dû par clients (agence de Nancy).....	page 11
Annexe 7 : Calcul des indemnités kilométriques	page 12

Annexe B : Formules de la feuille de calcul des montants dus par clients (agence de Nancy) .page 14

NOTA : les annexes A et B doivent obligatoirement être rendues avec la copie.

AVERTISSEMENT

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes, vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement

Sujet

La société LocaEst, créée en 2005, est une société anonyme spécialisée dans la location de véhicules avec ou sans chauffeur. Son siège social est situé à Charleville-Mézières. Elle dispose d'agences réparties dans le Grand Est, essentiellement à proximité des aéroports et des grandes gares.

Elle connaît actuellement un fort développement de son activité. Sa clientèle est constituée de particuliers et d'entreprises.

Les dirigeants, pour accompagner ce développement, souhaitent faire évoluer le système d'information de l'entreprise.

Madame Klein, directrice du pôle « administration-finances » sollicite vos compétences à cet effet notamment sur les points suivants :

- Gestion des locations ;
- Gestion des interventions ;
- Administration du réseau ;
- Gestion des réservations.

DOSSIER 1 – Gestion des locations

Le système d'information de l'entreprise s'articule autour d'un système de gestion de bases de données relationnelles (SGBDR) et utilise le langage SQL (*Structured Query Language*).

Un extrait du modèle des données, relatif à la gestion des locations, vous est présenté en *annexe 1*.

Partie 1 : Analyse du modèle

Madame Klein vous demande certaines précisions.

Travail à faire :

1. Que traduit le lien particulier qui existe entre les entités « AGENCE » et « CONTRAT » ?
2. Un véhicule est utilisé de façon indifférenciée avec ou sans chauffeur.
 - 2.1 Le modèle actuel répond-il à cette attente ? (réponse conceptuelle et précise attendue).
 - 2.2 Dans la négative, décrire les changements à apporter pour que ceci soit effectif.
3. Peut-on retrouver la liste des véhicules pour lesquels un contentieux est en cours ?

Partie 2 : Mise en œuvre du modèle

Des tableaux utiles à la prise de décision sont complétés tous les mois par madame Klein. Ceux-ci nécessitent un volume important de saisies alors que les données sont disponibles dans la base. Des requêtes SQL, dont les résultats seraient exportés vers un tableur permettraient de récupérer l'essentiel des informations pertinentes. De plus certaines données doivent être mises à jour.

Le schéma relationnel qui découle de ce modèle de données vous est donné en *annexe 2*.

Travail à faire :

4. En utilisant le langage SQL, écrire les requêtes qui fourniront les informations suivantes :
 - 4.1 La liste des agences (nom et adresse) situées à Strasbourg.

- 4.2 Le kilométrage moyen parcouru par les véhicules avec chauffeur pour un contrat ayant été signé en 2015.
- 4.3 Le montant total facturé, par contrat, signé au cours de l'année 2015, pour les véhicules sans chauffeur.
- 4.4 La liste des agences qui ont eu au mois d'avril 2016 au moins 50 véhicules loués avec chauffeur.

Remarque : Le kilométrage relevé est renseigné quand la location devient effective.

- 4.5 La liste des contrats (numéro, date), classés par agence (numéro, nom) qui ne concernent pas des véhicules avec chauffeurs.

5. Les tarifs kilométriques vont augmenter de 2 % au premier juillet. Rédiger la requête qui permettra de les mettre à jour dans la base.
6. Insérer dans une table, nommée « LITIGES_ANCIENS », préalablement créée et disposant de la même structure que la table « CONTENTIEUX », toutes les informations relatives aux contentieux ouverts avant le 1^{er} janvier 2015 et non clos à ce jour.

DOSSIER 2 – Prise en charge des interventions sur véhicule

La direction souhaite, pour assurer un service de qualité irréprochable, étendre le périmètre de couverture des processus pris en charge par le PGI (Progiciel de Gestion Intégré) et assurer ainsi le suivi des interventions sur les véhicules : maintenance, gestion des accidents et des réparations.

Un nouveau module doit être mis en place pour prendre en charge ce suivi qui concerne des intervenants extérieurs, (experts et garagistes essentiellement). La direction espère que l'intégration de ce nouveau module rendra l'entreprise plus réactive.

Un travail conceptuel préparatoire doit être effectué pour identifier les données à intégrer dans la base.

Travail à faire :

À l'aide de l'annexe 3,
Compléter le modèle conceptuel des données de l'annexe A (à rendre avec votre copie).

DOSSIER 3 – Organisation du réseau informatique

Le système d'information repose sur un réseau informatique dont la maintenance est depuis sa création assurée par une ESN (Entreprise de Services du Numérique).

Madame Klein souhaiterait vérifier certaines informations et vous demande donc des précisions sur divers éléments.

L'*annexe 4* présente un extrait du schéma du réseau informatique de l'entreprise.

Travail à faire :

1. Préciser la classe, le masque de sous-réseau et l'adresse de la passerelle par défaut du réseau informatique du siège social.

Certains serveurs du siège social doivent pouvoir être consultés depuis les agences ou à partir de postes nomades.

2. Indiquer quels serveurs sont concernés et quelles sont les précautions à prendre pour assurer un minimum de sécurité ?

3. Proposer un dispositif à ajouter au schéma pour accroître la sécurité des échanges.

L'activité de certaines agences est saisonnière. Pendant certaines périodes (rencontres sportives, concerts, fêtes régionales), un apport de personnels extérieurs est nécessaire. Des contrats entre agences permettent la mise à disposition de salariés pour assurer cette surcharge ponctuelle de travail.

Ils ne peuvent pas se connecter avec leurs identifiants habituels sur les ordinateurs de l'agence dont ils ne font pas partie.

4. Pourquoi ont-ils ce problème d'identification. Proposer une modification de l'organisation du réseau qui autoriserait un salarié à se connecter au réseau depuis n'importe quelle agence.

5. L'administrateur du réseau propose au niveau du siège de créer six sous réseaux à partir de l'adresse de réseau actuelle suivante : 172.16.0.0, expliquez en quelques lignes l'intérêt de mettre en place cette nouvelle organisation.

DOSSIER 4 – Traitement des réservations à l'aide du tableur

La direction de LocaEst demande à l'agence de Langres, récemment créée, de développer sur tableur différents outils de contrôle de suivi des locations.

Pour l'aider dans cette tâche, madame Klein lui envoie différentes maquettes développées par l'agence de Nancy dont celle du calcul des montants dus pour les contrats non soldés.

Elle vous demande de vérifier certaines formules.

Cette maquette vous est présentée en *annexe 5 et 6*.

Travail à faire

1. Compléter les formules de l'annexe B (à rendre avec votre copie).

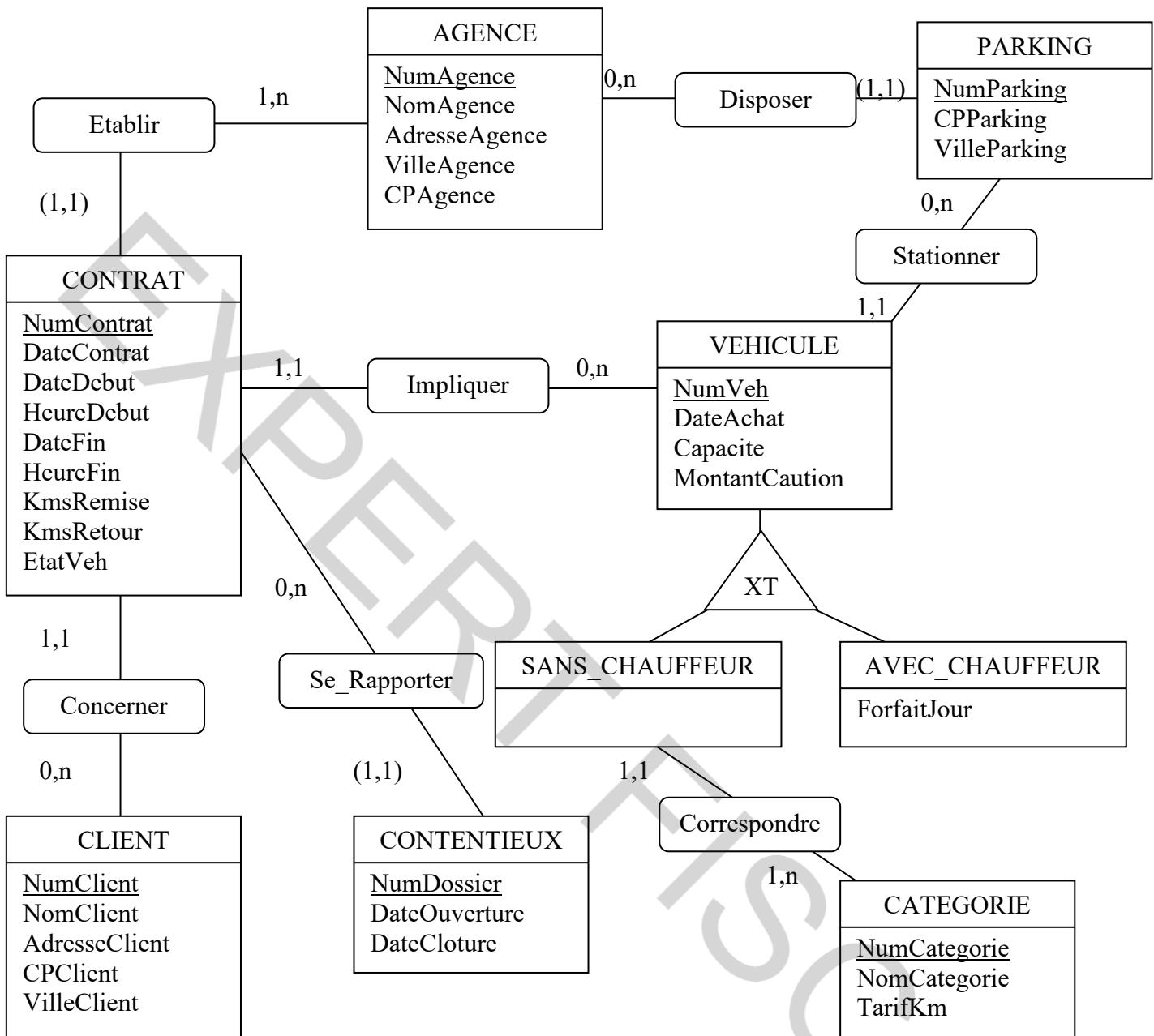
Certains salariés de l'entreprise peuvent être amenés à utiliser leur véhicule personnel pour se rendre dans les différentes agences : contrôle, audit, échange de compétences, formations communes... ce qui entraîne une compensation financière sous la forme d'indemnités kilométriques.

Les règles de valorisation de ces indemnités sont présentées en *annexe 7*.

2. Rédiger l'algorithme qui calculera automatiquement le montant des frais à rembourser pour un salarié.

3. Que faut-il ajouter à cet algorithme pour étendre le traitement à l'ensemble des salariés. Indiquer votre démarche.

Annexe 1 :
Modèle conceptuel des données.



Remarques :

XT ou +

(1,1) ou 1,1 (R)

La date du contrat est renseignée au moment de la signature.

Le compteur kilométrique de chaque véhicule est relevé lors de chaque remise de véhicule au client puis à son retour, les valeurs correspondantes sont conservées dans le système d'information.

Les véhicules avec chauffeur sont loués pour une durée d'au moins une journée et en multiples de jours et sont tarifés à partir d'un forfait journalier propre à chaque véhicule.

Les véhicules sans chauffeurs sont facturés au km parcouru qui dépend de la catégorie du véhicule.

Ces deux systèmes de tarification couvrent l'usure du véhicule, les frais de carburant et les diverses assurances.

Annexe 2 : Schéma relationnel

AGENCE	(<u>NumAgence</u> , NomAgence, AdresseAgence, VilleAgence, CPAgence)
CLIENT	(<u>NumClient</u> , Nomclient, AdresseClient, CPClient, VilleClient)
CATEGORIE	(<u>NumCategorie</u> , NomCategorie, tarifKm)
VEHICULE	(<u>NumVeh</u> , DateAchat, Capacite, MontantCaution, #NumAgence , #NumParking)
PARKING	(#NumAgence, NumParking, CPparking, villeParking)
CONTENTIEUX	(#NumAgence,#NumContrat, Numdossier, DateOuverture, DateCloture)
CONTRAT	(#NumAgence, NumContrat , DateContrat, Datedebut, HeureDebut, DateFin, HeureFin, KmsRemise, KmsRetour, EtatVeh, #Numclient, #NumVeh)
SANS_CHAUFFEUR	(#NumVehSansChauffeur, #NumCategorie)
AVEC_CHAUFFEUR	(#NumVehAvecChauffeur, ForfaitJour)

Annexe 3 : Prise en charge des interventions sur les véhicules

Les interventions

Toute intervention sur un véhicule chez le garagiste est liée à une opération de maintenance régulière ou de réparation. L'intervention comporte un numéro, une date de début d'opération, un objet, une durée prévue ainsi que le montant de l'intervention facturée par le garagiste.

Toutes les interventions de maintenance ou de réparation sont effectuées par un garagiste spécialisé dans un seul type de véhicule (véhicule de tourisme, utilitaire ou poids lourd).

Les expertises sur véhicule accidenté

Chaque fois qu'un véhicule est accidenté, l'expert, dont on veut conserver les coordonnées, se rend dans le garage où le véhicule est visible et rédige un rapport d'expertise et prévoit l'intervention à effectuer.

Tout rapport d'expertise produit est numéroté, daté et ne concerne qu'un véhicule à la fois. L'expert évalue financièrement le coût total prévu résultant de son expertise.

Depuis quelques années, la plupart des contacts entre l'entreprise et les garagistes et experts se font par courriel, vous en trouverez deux exemples ci-dessous.

Exemples

Exemple 1

De : expertLecointre@autoexpert.fr
A maintenance@locaest.fr

Madame, Monsieur,

Vous venez de déclarer un accident concernant le véhicule :

Immatriculation : EB-601-TZ,

Nous vous remercions de bien vouloir noter la référence de votre dossier d'expertise : M151142438X.

Nous vous confirmons que votre véhicule a été inspecté ce jour et vous prions de trouver en pièces jointes le rapport d'expertise.

Monsieur Lecointre Claude,
Expert Automobile.

32, René Clair
08300 Rethel.
03.49.57.52.72

Exemple 2

De : garageardennais@laposte.fr
A : maintenance@locaest.fr

Madame, Monsieur,

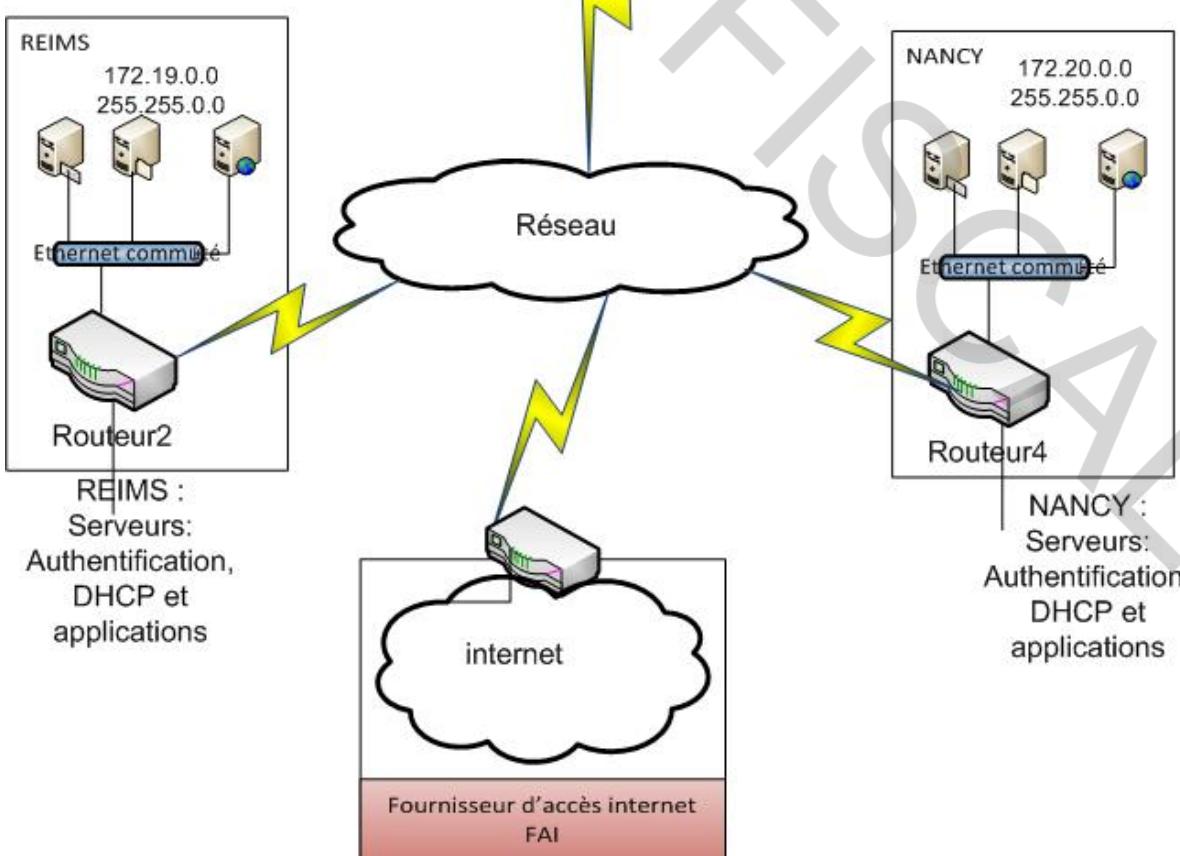
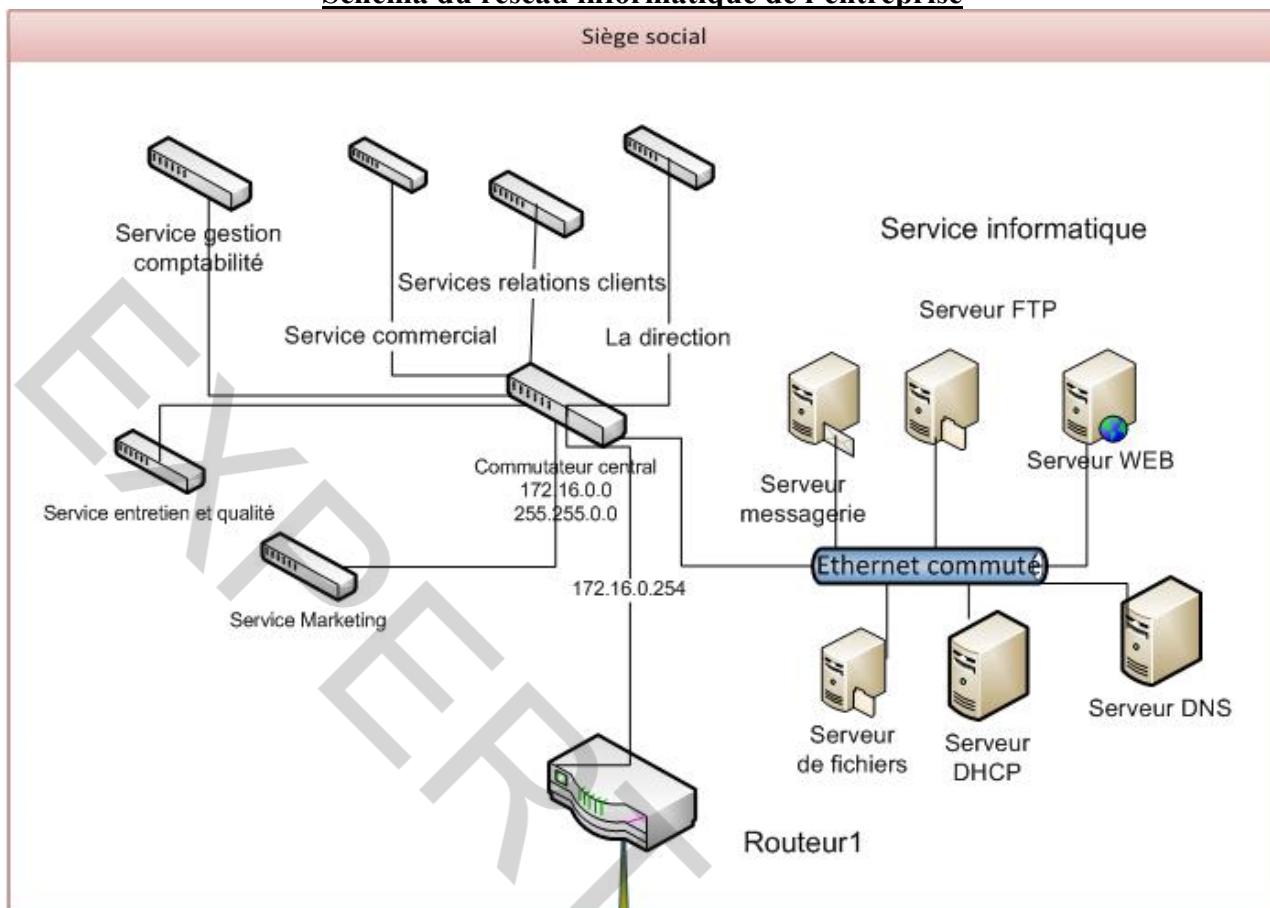
Vos références : MA2016-2, MA2016-3

Vos véhicules : EB-601-TZ et AE- 425 MQ sont prêts

Nous vous prions de trouver en pièces jointes les factures relatives à la réparation et l'entretien (EB-601-TZ immobilisé suite à un accident du 23/04 et AE-425 MQ immobilisé le 06/05 pour entretien) d'un montant hors taxe de 1235,65 € et 185,75 € à régler dès réception.
Cordialement.

Garage Ardennais
Hervé Claude
15, ZI les capucins
08800 Monthermé.
Tél : +33 05 42 19 53 44

**Annexe 4 :
Schéma du réseau informatique de l'entreprise**



Annexe 5 :
Tables et plages nommées utilisées pour calculer le montant dû par client

Table des clients

	A	B	C	D	E
1	CodeCli	NomCli	AdrCli	CpCli	VilleCli
2	CLI01	Le Cointre	32 rue Nationale	54000	Nancy
3	CLI02	Hernandez	4 Place Graslin	54000	Nancy
4	CLI03	Bernard	52 impasse Descartes	54000	Nancy
5	CLI04	Armandin	5 rue des fleurs	51100	Reims
6	CLI05	DuChemin	6 rue du jasmin	51100	Reims
7	CLI06	Lecouvreur	18 rue du canal	52000	Chaumont
8	CLI07	Galvès	25 avenue de la liberté	52000	Chaumont
9	CLI08	Micha	36 rue de la gare	88100	Saint-Dié
10	CLI09	El Fettouh	32 route de la flèche	25600	Sochaux
11	CLI10	Michalac	52 Rue Saint-Dié	68000	Colmart
12	CLI11	Le Fort	15 rue du haras	08800	Charleville
13	CLI12	Agenet	38 route de Chaumont	08000	Charleville

Table des validations

	A	B	C	D	E	F	G
20	NumRéservation	CodeCli	DateValidation	MontantAcompte	NumContrat	DateRésa	Validation
21	R20155508	CLI04	02/12/2015	250	C2015508	01/12/2015	O
22	R20155509	CLI06				02/12/2015	N
23	R20155510	CLI10	12/12/2015	460	C2015510	12/12/2015	O
24	R20155511	CLI01	22/12/2015	460	C2015511	21/12/2015	O
25	R20155512	CLI04	22/12/2015	250	C2015512	22/12/2015	O
26	R2016526	CLI01	03/01/2016	250	C201626	03/01/2016	O
27	R2016527	CLI11				04/01/2016	N
28	R2016528	CLI04	05/01/2016	460	C201628	05/01/2016	O
29	R2016529	CLI09				06/01/2016	N
30	R2016530	CLI12	07/01/2016	250	C201630	07/01/2016	O

Table des contrats

	A	B	C	D	E	F
34	NumContrat	dateContrat	Datedepart	DateRetour	kmsParcourus	Numcatég
35	C2015508	02/12/2015	02/12/2015	05/12/2015	1 650	Catég A
36	C2015510	12/12/2015	13/12/2015	25/12/2015	1 536	Catég D
37	C2015511	22/12/2015	22/12/2015	29/12/2015	897	Catég E
38	C2015512	22/12/2015	23/12/2015	02/01/2016	1 860	Catég A
39	C201626	03/01/2016	04/01/2016	11/01/2016	698	Catég C
40	C201628	05/01/2016	05/01/2016	07/01/2016	3 890	Catég B
41	C201630	07/01/2016	07/01/2016	10/01/2016	569	Catég F

Table des tarifs

	A	B	C
45	Num Catég	Prix Journée	Prix Kms en euro
46	Catég A	29	0,18
47	Catég B	33	0,20
48	Catég C	36	0,25
49	Catég D	59	0,28
50	Catég E	65	0,30
51	catég F	112	0,35

Liste des plages nommées utilisées

Tables	référence	Nom attribué
Des clients	\$A\$2:\$E\$13	Tclients
Des validations	\$A\$21:\$G\$30	Tvalidations
Des contrats	\$A\$35:\$F\$41	Tcontrats
Des tarifs	\$A\$46:\$C\$51	Ttarifs

Annexe 6 :
Feuille de calcul des montants dus par clients (agence de Nancy)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L					
3	Num Réservation	Num contrat	Date Remise	Date Retour	Nombre Jours	Kms Parcourus	Code client	Nom client	Prix Journée	Prix Kms	Acompte	Montant dû					
4	R20155508	C2015508	02/12/2015	05/12/2015	3	1 650	CLI04	Armandin	29,00 €	0,18	250,00 €	134,00 €					
5	R20155509	NV	NV	NV													
6	R20155510	C2015510	13/12/2015	25/12/2015	12	1 536	CLI10	Michalac	59,00 €	0,28	460,00 €	678,08 €					
7	R20155511	C2015511	22/12/2015	29/12/2015	7	897	CLI01	Le Cointre	65,00 €	0,30	460,00 €	264,10 €					
8	R20155512	C2015512	23/12/2015	02/01/2016	10	1 860	CLI04	Armandin	29,00 €	0,18	250,00 €	374,80 €					
9	R2016526	C201626	04/01/2016	11/01/2016	7	698	CLI01	Le Cointre	36,00 €	0,25	250,00 €	176,50 €					
10	R2016527	NV	NV	NV													
11	R2016528	C201628	05/01/2016	07/01/2016	2	3 890	CLI04	Armandin	33,00 €	0,20	460,00 €	384,00 €					
12	R2016529	NV	NV	NV													
13	R2016530	C201630	07/01/2016	10/01/2016	3	569	CLI12	Agenet	112,00 €	0,35	250,00 €	285,15 €					
14																	
15																	
16				Total jours location	44	11 100						Total 2 296,63 €					
17												Nombre de contrats validés: 7					
18	NV = Non validée											Nombre de contrats non validés : 3					

Remarques :

La réservation est validée par le paiement d'un acompte.

Le montant dû est calculé compte tenu du nombre de jours et des kilomètres parcourus après déduction de l'acompte.

Annexe 7 :
Calcul des indemnités kilométriques

La société LocaEst a opté pour le remboursement des indemnités kilométriques sur la base du tableau suivant :

Puissance administrative	Jusqu'à 5 000 km	De 5 001 km à 20 000 km	Au-delà de 20 000 km
5 CV et moins	$d \times 0,543$	$(d \times 0,305) + 1 188$	$d \times 0,364$
6 CV	$d \times 0,568$	$(d \times 0,32) + 1 244$	$d \times 0,382$
7 CV et plus	$d \times 0,595$	$(d \times 0,337) + 1 288$	$d \times 0,401$

Où **d** représente la distance parcourue par le salarié avec son véhicule personnel au cours d'une année et le résultat de la formule le montant en euros à rembourser.

Exemple :

Monsieur Despaintre a effectué 6 300 kms en 2015 avec un véhicule de 6 cv.
Le montant des frais remboursés est de : $(6 300 * 0,32) + 1 244 = 3 260 \text{ €}$

Madame Lecointre a effectué 3 000 kms avec un véhicule de 10 cv fiscaux.
Montant du remboursement : $3 000 * 0,595 = 1 785 \text{ €}$

Annexe A (à rendre avec la copie)**Modèle conceptuel des données**

Véhicule
<u>Numvéhicule</u>
DateAchat
Capacité
MontantCaution
CumulKms

EXPERT FISCAL

Annexe B (à rendre avec la copie) :

Formules de la feuille de calcul des montants dus par clients (agence de Nancy)

Cellules	Formules de calcul
B4	
E4	
L4	
L18	

Nota bene : les formules doivent pouvoir être recopiées sans générer de message d'erreur.