



Concours de recrutement du second degré

Rapport de jury

Concours : CAPET interne et CAER

Section : économie et gestion

Option : informatique et systèmes d'information

Session 2016

Rapport de jury présenté par :
Christine GAUBERT-MACON,
Présidente du jury

SOMMAIRE

Message de la présidente du concours	3
Description du concours	4
Composition du jury	4
Statistiques générales concernant le concours	5
Commentaires de l'épreuve d'admissibilité	6
Commentaires de l'épreuve d'admission	9
Annexe : Sujets d'exploitation pédagogique d'un thème	12

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONCOURS

Les CAPET interne et CAER économie et gestion option *informatique et systèmes d'information* (option D) sont ouverts pour la première fois à cette présente session.

Ces concours visent à qualifier des professeurs d'économie et gestion capables d'enseigner principalement dans les classes de la série STMG (sciences et technologies du management et de la gestion), en particulier dans la spécialité SIG (systèmes d'information de gestion) et les sections de techniciens supérieurs du domaine des services, en particulier dans la spécialité SIO (services informatiques aux organisations). Ils peuvent également être amenés à prendre en charge des enseignements d'économie et gestion notamment les sciences de gestion en classe de 1^{ère}, le management ainsi que l'économie et le droit en classes de STMG comme en sections de techniciens supérieurs (STS). Par ailleurs ces enseignants peuvent assurer l'enseignement d'informatique et sciences du numérique des séries générales ou encore les enseignements d'exploration tels que les principes fondamentaux de l'économie et de la gestion ou informatique et création numérique¹.

Le jury attend des candidats qu'ils sachent valoriser leur parcours professionnel et démontrent leurs capacités pédagogiques et didactiques à exercer le métier d'enseignant dans le respect des valeurs de la République. Si l'épreuve d'admission permet de tester les candidats sur une exploitation pédagogique d'un thème se référant aux programmes des enseignements de lycée, le programme du concours précise, quant à lui, que le niveau M1 est requis pour le traitement des thèmes des programmes de lycée. Il est donc attendu des candidats des acquis scientifiques de niveau M1 pour ce concours.

Les candidats trouveront dans les pages qui suivent des conseils pour se préparer aux épreuves de ces concours. Par ailleurs, le site du ministère et celui du réseau de ressources CERTA² publient également des informations nécessaires à leur préparation.

¹ Cet enseignement est proposé dans certains établissements à partir de la rentrée 2015 :

http://www.education.gouv.fr/pid285/bulletin_officiel.html?cid_bo=91849

² <http://www.education.gouv.fr/cid101682/les-concours-et-recrutement-pour-les-personnels-d-education-et-d-orientation.html> et <http://www.reseaucerta.org/concours-recrutement>

DESCRIPTION DU CONCOURS

Les épreuves et le programme du concours

La définition des épreuves du concours est en ligne à l'adresse

<http://www.devenirenseignant.gouv.fr/cid98591/les-epreuves-du-capet-interne-et-du-caer-capet-section-economie-et-gestion.html>

Le programme du concours est disponible à l'adresse

http://cache.media.education.gouv.fr/file/capet_interne/58/7/p2016_capet_int_eco_gest_411587.pdf

Le calendrier

L'examen des dossiers RAEP a eu lieu les 3 et 4 février 2016.

L'épreuve d'admission a eu lieu les 31 mars et 1^{er} avril 2016 au lycée Jean Monnet de Strasbourg.

COMPOSITION DU JURY

La composition du jury est publiée à l'adresse

http://cache.media.education.gouv.fr/file/capet_interne/95/7/a2016_capet_interne_eco_gest_informatique_504957.pdf.

STATISTIQUES GÉNÉRALES

		CAPET	CAER
Général	Postes mis au concours	3	1
	Candidats inscrits	62	18
	Nombre de dossiers examinés	18	12
Admissibilité	Candidats admissibles	8	4
	Moyenne des dossiers examinés	6,79	10,09
	Moyenne des dossiers des candidats admissibles	12,5	16,75
	Barre d'admissibilité sur 20	6	15
Admission	Candidats admis	3	1
	Moyenne des candidats admissibles sur 60	31,5	40,75
	Moyenne des candidats admis sur 60	43	51
	Barre d'admission sur 60	38	51

COMMENTAIRES DE L'ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ : épreuve de reconnaissance des acquis de l'expérience

Contenu du dossier

La rédaction du dossier de RAEP doit être l'occasion pour la candidate ou le candidat de mettre en valeur son parcours professionnel, les éléments de son expérience témoignant de son implication dans l'exercice de son métier ainsi que la pertinence de sa réflexion didactique et pédagogique. Le contenu présenté doit conduire le jury à apprécier les compétences professionnelles de la candidate ou du candidat en relation avec le référentiel des compétences professionnelles des métiers du professorat et de l'éducation (arrêté du 1-7-2013 - J.O. du 18-7-2013³) et le programme du concours.

Commentaires sur les dossiers étudiés

Le jury a apprécié les dossiers qui respectaient les contraintes formelles de présentation spécifiées dans la définition de l'épreuve, avec une mise en forme témoignant d'une préoccupation de communication.

Il est rappelé que l'épreuve vise à apprécier :

- la pertinence du choix de l'activité décrite.
- la maîtrise des enjeux scientifiques, didactiques et pédagogiques de l'activité décrite.
- la structuration du propos ;
- la prise de recul dans l'analyse de la situation exposée ;
- la justification argumentée des choix didactiques et pédagogiques opérés ;
- la qualité de l'expression et la maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe.

Première partie du dossier

La difficulté de cette première partie (sur 2 pages maximum) consiste à trouver l'équilibre entre une présentation des responsabilités confiées lors du parcours professionnel de la candidate ou du candidat et une mise en valeur pertinente des principales compétences qu'elle ou il a acquises et de l'identité professionnelle qui a alors été construite.

La candidate ou le candidat ne peut s'en tenir à une liste descriptive souvent chronologique et visant seulement à l'exhaustivité, sans relief, manquant de structure et de lisibilité.

Le jury attend une structuration des différentes étapes (datées, hiérarchisées) de la **formation initiale et du parcours professionnel valorisant les expériences significatives ainsi que les compétences développées au regard des qualités attendues d'un enseignant d'économie-gestion.**

Les expériences d'enseignement retenues doivent être décrites précisément, en indiquant le statut professionnel, l'établissement d'exercice et les services assurés au moment de la constitution du dossier, avec l'intitulé exact de la classe et de la discipline enseignée. Selon la richesse de leur parcours, **les candidats sont invités à faire des choix quant aux situations professionnelles évoquées** et éviter ainsi un inventaire qui se voudrait exhaustif, mais qui finalement manquerait de pertinence car serait sans relief ni analyse.

Pour cette première partie, le niveau d'analyse et la prise de recul doivent être en adéquation avec ceux attendus d'un.e professeur.e certifié.e d'économie-gestion (option Informatique et systèmes d'information) dans l'exercice de son métier en lycée d'enseignement général et technologique.

³ http://www.education.gouv.fr/pid25535/bulletin_officiel.html?cid_bo=73066

Deuxième partie du dossier

Dans cette seconde partie, il est demandé aux candidats de choisir et de présenter une (ou plusieurs) séquence(s) de formation. La candidate ou le candidat doit avoir conçu et mis en œuvre cette séquence, dans une classe donnée.

Que le thème présenté soit restreint (une ou plusieurs séances sur un point précis du programme), ou plus transversal, **le jury attend la présentation d'une proposition pédagogique personnelle, opérationnelle, analysée et argumentée**. Elle doit également être précise, basée sur une expérience réelle, accompagnée d'une forte réflexion didactique, cohérente avec un programme ou un référentiel précis et située dans une progression explicitée. Notamment, les candidats doivent bien distinguer les approches qui relèvent de l'enseignement technologique (cycle STMG) de celles, professionnalisantes, pratiquées en STS.

Les dossiers des candidats admissibles proposent des situations d'enseignement pertinentes car contextualisées, situées dans une progression, permettant de démontrer une maîtrise satisfaisante de contenus scientifiques et techniques (inscrits dans le champ de la spécialité du concours) ainsi que des qualités de réflexion didactique et pédagogique.

Les meilleurs dossiers :

- reposent sur de solides fondements scientifiques ;
- montrent clairement comment l'apprentissage est organisé et évalué, comment les capacités ou compétences sont sollicitées ;
- ont mis en évidence une réflexion didactique et pédagogique et démontrent l'intérêt d'une telle réflexion. **Les candidats proposent ainsi une formulation analytique et pas seulement descriptive des phases de conception et de mise en œuvre de la situation choisie ;**
- démontrent la capacité de la candidate ou du candidat à avoir un regard analytique sur sa pratique professionnelle, à évaluer les conséquences de ses choix sur les apprentissages et à s'interroger sur les conditions de l'efficacité de son enseignement ;
- témoignent de préoccupations de différenciation pédagogique et de pratiques de mise en activité des élèves (« *learning by doing* ») ;
- intègrent, voire mettent l'accent, sur une analyse réflexive, avec la présence d'annexes choisies et portées en référence pour appuyer les démonstrations présentées ;
- proposent une évaluation permettant de vérifier si les objectifs initiaux ont été atteints.

Le jury a regretté :

- des séquences de formation trop théoriques, peu ou pas expérimentées avec des élèves, trop peu développées, où la candidate ou le candidat ne fait que décrire séquentiellement un déroulé ou se limite au domaine de l'intention pédagogique ou encore décrit le comportement des élèves sans l'analyser ;
- des annexes absentes ou alors non explicitées, non justifiées, sans lien avec la situation professionnelle proposée ou qui ne procuraient aucune valeur ajoutée au jury dans sa lecture du dossier ;
- des propositions issues de manuels scolaires ou de centres de ressources sur lesquelles la candidate ou le candidat n'a pas produit un effort d'appropriation et d'analyse didactique ;
- des dossiers révélant des insuffisances conceptuelles majeures ;
- des dossiers qui avaient déjà été présentés lors de sessions antérieures et que les candidats n'avaient pas ou peu retravaillés ; non actualisés ;
- des dossiers développant une séquence éloignée de la série STMG ou de la STS SIO, sans transposition et projection dans ces classes ;
- une utilisation peu appropriée voire peu maîtrisée du vocabulaire des sciences de l'éducation.

Les niveaux de réflexion et d'analyse attendus sont élevés :

- **dans le travail didactique préalable** : prise en compte des recommandations des programmes et référentiels des enseignements concernés, identification des objectifs, des prérequis, maîtrise des concepts scientifiques et techniques, justification des choix des documents supports, souci d'adaptation du contenu au niveau des élèves... ;
- **lors de la présentation des choix pédagogiques** : argumentation, justification de la démarche pédagogique et articulation des moyens, outils (la mobilisation des moyens numériques est indispensable), supports mobilisés, modalités d'évaluation,... ;
- **à l'occasion d'une prise de recul** portant sur la séance effectuée : auto-évaluation de la candidate ou du candidat, proposition de remédiation et d'actions correctrices,....

Enfin, cette seconde partie nécessite une structure pertinente, qui permette :

- d'identifier clairement les étapes de la démarche didactique et pédagogique ;
- de mettre en valeur la réflexion et l'analyse ;
- d'articuler les 6 pages et les annexes ;
- de faciliter la lecture par des liens, des renvois, des commentaires associés aux tableaux, aux annexes, aux sources et aux références utilisées.

Évaluation des dossiers

Les notes des dossiers vont de 20 à 0. La note zéro a été attribuée à des dossiers qui ne témoignent pas d'une expérience dans l'option *informatique et systèmes d'information*. Il peut s'agir d'une erreur de choix d'option, d'une mauvaise représentation des attentes de l'option (voir le programme) ou encore d'un dossier ne répondant à la définition de l'épreuve.

Le jury regrette que certains dossiers ne présentent que des propos généraux voire des lieux communs. Le jury attend un travail personnel, appuyé sur une expérience pédagogique vécue, qui pourra d'ailleurs être l'objet d'un échange lors de l'épreuve d'admission.

Conseils aux candidats

Le jury conseille aux candidats de :

- participer à la formation proposée en académie sur l'élaboration du dossier ;
- s'approprier la définition de l'épreuve et ainsi respecter son format dans la présentation du dossier, par exemples en organisant le texte en titres et en paragraphes pour favoriser sa lecture, et en numérotant les pages ;
- sélectionner parmi ses réalisations pédagogiques celle qui lui paraît la plus significative et bien démontrer son ancrage dans le programme ou référentiel dans lequel elle s'inscrit ;
- présenter une séquence opérationnelle : objectifs précis, durée et modalités d'apprentissage détaillées ;
- présenter une analyse réflexive des pratiques pédagogiques afin de dégager des axes de progrès.

Se présenter à un concours de recrutement constitue un investissement. La réussite suppose que la candidate ou le candidat planifie sa préparation, respecte la définition des composantes du dossier, et maîtrise les enjeux scientifiques et pédagogiques.

COMMENTAIRES DE L'ÉPREUVE D'ADMISSION : exploitation pédagogique d'un thème

Rappel : la définition de l'épreuve est disponible à l'adresse

<http://www.devenirenseignant.gouv.fr/cid98591/les-epreuves-du-capet-interne-et-du-caer-capet-section-economie-et-gestion.html>

Conditions de déroulement de l'épreuve

Un sujet est remis à la candidate ou au candidat. Il présente une situation de gestion qui devra être exploitée dans le cadre d'un enseignement correspondant aux programmes de lycée (cycle terminal STMG), sur l'économie et/ou le management et/ou le droit et/ou les sciences de gestion et les techniques correspondant à l'option informatique et systèmes d'information.

Au cours des trois heures de préparation⁴, la candidate ou le candidat peut consulter tous les documents dont elle ou il s'est muni.e dans la perspective de l'épreuve. Elle ou il peut aussi utiliser son propre équipement numérique dès lors que celui-ci dispose d'une alimentation électrique autonome, à l'exclusion de toute fonction de communication.

La connexion au réseau internet ou à tout autre réseau de communication, par tout procédé, est strictement interdite et considérée comme une tentative de fraude. Enfin, aucune impression ne peut être réalisée.

L'utilisation de l'équipement numérique personnel de la candidate ou du candidat est autorisée lors de la présentation et de l'entretien avec le jury. La disponibilité d'un matériel de vidéo-projection n'est toutefois pas assurée, de même que sa compatibilité avec l'équipement personnel de la candidate ou du candidat.

Un tableau est à disposition dans la salle.

Analyse des sujets proposés

Deux sujets (tirés au sort par des candidats) ont été proposés durant la session. Ils sont présentés dans leur intégralité en annexe du présent rapport.

Les deux sujets proposaient des questions rédigées de façon identique :

- La première question demandait aux candidats de repérer les éléments de cours d'économie, de droit ou de management mobilisables à partir de la situation présentée. Elle permettait aux candidats de montrer à la fois leur connaissance des programmes d'enseignement et des contenus scientifiques y afférents.
- La deuxième question visait une exploitation pédagogique dans le cadre du programme de spécialité SIG de terminale STMG. La question précisait que la proposition devait porter sur plusieurs questions de gestion du programme. Elle permettait aux candidats de montrer à la fois leur connaissance du programme de la spécialité et des contenus scientifiques y afférents mais aussi leurs savoir-faire didactique et pédagogique.
- La troisième question invitait les candidats à formuler une question relative à une problématique de gestion. Elle leur permettait d'exploiter le sujet dans le cadre de

⁴ Certains candidats peuvent être en salle de préparation pendant la pause méridienne. Ils doivent prendre leur disposition et apporter un en-cas.

l'évaluation au baccalauréat (partie écrite de l'épreuve de spécialité), de montrer leur capacité à problématiser, à prendre du recul par rapport à la situation de gestion proposée.

Ces sujets étaient accompagnés de documents qui fournissaient aux candidats des supports pour étayer leur réflexion didactique et construire des objets d'apprentissage.

Le sujet n° 1 présentait le cas d'un hôtel soucieux d'améliorer le taux de remplissage de ses chambres en utilisant les services de *Booking.com*. Les documents joints au sujet permettaient d'illustrer la démarche de l'hôtel d'un point-de-vue organisationnel (description du processus de réservation), technique (interface homme-machine, schéma relationnel d'une base de données, description d'une infrastructure de communication), économique (modèle économique de *Booking.com*) et social (réputation d'un hôtel sur internet).

Le sujet n° 3 invitait les candidats à travailler sur la réponse de l'État à Uber par la création du service numérique « Le.taxi » de mise en relation des clients et des chauffeurs de taxi en temps réel. Deux documents d'ordre juridique permettaient de définir les responsabilités assignées au secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP, service du Premier ministre) et aux acteurs du transport de personnes dans la mise en œuvre du registre national de disponibilités des taxis (qui sera exploité par le service « Le.taxi »). Un autre document présentait des éléments techniques pour le développement du projet.

Commentaires sur les prestations des candidats

Les meilleures prestations ont été réalisées par des candidats qui ont su s'appuyer sur les éléments donnés dans le sujet pour construire une réponse opérationnelle aux questions posées. Ils ont fait preuve de la créativité didactique et pédagogique attendue d'une enseignante ou d'un enseignant.

Le jury regrette que trop de candidats n'aient pas utilisé les documents joints au sujet pour mobiliser leurs capacités pédagogiques et didactiques. En effet certains d'entre eux se sont contentés de propos généraux ne permettant pas de mettre en valeur leur expertise professionnelle, d'autres ont exploité des situations de gestion issues de leur dossier RAEP, de manuels ou du site du Certa. Si les candidats peuvent se présenter à l'épreuve avec leur propre documentation, le fait de s'appuyer sur un modèle générique de progression pédagogique, de fiche pédagogique sans l'adapter au sujet ou encore l'emploi d'un vocabulaire général issu des sciences de l'éducation ne sont pas satisfaisants : l'ancrage des propositions dans le sujet est indispensable.

Il regrette également que la première question ait été traitée de manière superficielle et que la troisième n'ait parfois pas été traitée par méconnaissance des attentes de l'épreuve du baccalauréat. Il rappelle aux candidats que l'ancrage de l'épreuve sur les programmes de lycée les oblige à être prêts à investir un domaine d'enseignement qu'ils n'assurent peut-être pas aujourd'hui.

Il est rappelé que l'épreuve vise à apprécier :

- **L'aptitude de la candidate ou du candidat à communiquer oralement.** Le jury a apprécié les présentations structurées, la qualité d'écoute et d'expression ainsi que le soin apporté aux supports de communication.
- **Sa capacité à définir des objectifs de formation, à structurer un cours, à organiser une séquence d'activités, à mettre en place des pratiques d'évaluation adaptées.** Le jury attendait des candidats que leur expérience

d'enseignant.e leur permette de s'appuyer sur les éléments du sujet pour montrer leur capacité à définir des modalités d'apprentissage dans les domaines de l'économie et gestion : informatique et systèmes d'information mais aussi droit, économie ou management.

- **Sa connaissance des secteurs d'activité et des métiers, des évolutions technologiques et organisationnelles dans le domaine de l'informatique et des systèmes d'information.** Le jury attendait des candidats qu'ils témoignent d'une veille informationnelle et technologique, notamment sur les phénomènes liés à la transformation numérique de la société et des organisations, ainsi que les grands acteurs de cette actualité.
- **Sa connaissance des programmes de la discipline et son aptitude à adapter son enseignement à leur finalité.** Les enseignants disposent de ressources accessibles facilement à ce sujet : programmes d'enseignement, repères pour enseigner, définition des épreuves d'examen et annales des sujets d'examen. Le jury regrette que certains candidats n'aient pas étudié ces documents avant de se présenter à l'épreuve.

Conseils aux candidats

En conséquence le jury conseille aux candidats de se préparer en étudiant les ressources suivantes (et les encourage à en disposer durant l'épreuve) :

- Les programmes de la série STMG : http://www.education.gouv.fr/pid25535/bulletin_officiel.html?cid_bo=59308
- Les documents d'accompagnement : <http://eduscol.education.fr/pid26364/enseignements-technologiques-stmg.html>
- La définition des épreuves du baccalauréat STMG : <http://eduscol.education.fr/cid59251/serie-stmg.html>
- Les annales des sujets de la partie écrite de l'épreuve de spécialité SIG du baccalauréat STMG : <http://www.reseaucerta.org/sujet-sig-bac-stmg>

Les candidats doivent se préparer à :

- montrer leurs connaissances des programmes et des notions associées, à dégager les transversalités entre les différentes matières de l'économie et gestion.
- S'approprier le sujet en retravaillant les documents fournis pour produire des supports au service de la séquence exposée.
- Proposer des modalités d'évaluation pertinentes. Notamment la question relative à une problématique de gestion ne doit pas être la reprise d'une question de gestion du programme. Elle est formulée de manière problématisée, invitant à un débat ou à une réponse contingente. Un recensement des questions posées dans les sujets de baccalauréat est disponible sur le site du Certa⁵.
- Définir les notions présentées. La candidate ou le candidat doit montrer qu'elle ou il maîtrise les notions enseignées aux élèves, témoignant ainsi du niveau scientifique attendu au concours (M1).
- Se montrer capable de répondre à une question telle que pourrait la poser très légitimement un.e élève : signification d'un mot ou d'une expression, donner un exemple, reprendre une explication en d'autres termes...

⁵ <http://www.reseaucerta.org/sites/default/files/Historique%20des%20questions%20du%20bac%20SIG.pdf>

SESSION 2016

CAPET- CAER

CONCOURS INTERNE

Section : ÉCONOMIE ET GESTION

Option : Informatique et système d'information

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN THÈME

- SUJET N°1 -

- Durée de la préparation : 3 heures
- Durée de l'épreuve : 1 heure 10 maximum dont :
 - exposé : 40 minutes maximum
 - entretien : 30 minutes maximumLors de l'entretien, 10 mn maximum pourront être réservées à un échange sur le dossier de RAEP
- Coefficient : 2

L'épreuve vise à apprécier :

- l'aptitude de la candidate ou du candidat à communiquer oralement ;
- sa capacité à définir des objectifs de formation, à structurer un cours, à organiser une séquence d'activités, à mettre en place des pratiques d'évaluation adaptées ;
- sa connaissance des secteurs d'activité et des métiers, des évolutions technologiques et organisationnelles en relation avec l'option choisie ;
- sa connaissance des programmes de la discipline et son aptitude à adapter son enseignement à leur finalité.

Au cours des trois heures de préparation, la candidate ou le candidat peut consulter tous les documents dont elle ou il s'est muni.e dans la perspective de l'épreuve. Elle ou il peut aussi utiliser son propre équipement numérique dès lors que celui-ci dispose d'une alimentation électrique autonome, à l'exclusion de toute fonction de communication.

La connexion au réseau internet ou à tout autre réseau de communication, par tout procédé, est strictement interdite et sera considérée comme une tentative de fraude. Enfin aucune impression ne pourra être réalisée.

L'utilisation de l'équipement numérique personnel du candidat ou de la candidate est autorisée lors de la présentation et de l'entretien avec le jury. La disponibilité d'un ordinateur ni d'un matériel de vidéo-projection n'est toutefois pas assurée, de même que sa compatibilité avec l'équipement personnel de la candidate ou du candidat. Un tableau sera à disposition dans la salle.

Sujet n° 1 : S'allier à Booking.com ?
--

Vous enseignez en classe de terminale STMG spécialité Systèmes d'information de gestion (SIG).

Vous avez choisi la situation de gestion décrite dans le document 1 pour travailler avec les élèves sur les thèmes du programme de spécialité de terminale. Vous envisagez aussi d'utiliser cette situation pour le cours d'économie, droit ou management en cycle terminal STMG.

Les documents 2 à 8 complètent la description de la situation de gestion. Ils sont à exploiter, en totalité ou en partie, en fonction de vos objectifs pédagogiques.

Travail à faire

- 1. Identifier des parties de programmes d'économie, de droit ou de management (*une seule de ces trois matières est demandée*) pour lesquelles la situation de gestion proposée dans le sujet peut être exploitée de la façon pertinente. Vos choix devront être argumentés.**
- 2. Proposer une exploitation pédagogique de cette situation de gestion dans le cadre d'une séquence permettant d'illustrer différentes questions de gestion du programme de l'enseignement de spécialité SIG. Votre stratégie pédagogique sera explicitée : objectifs, modalités d'apprentissage, évaluations.**
- 3. En vous appuyant sur la situation de gestion du sujet, proposer une « question relative à une problématique de gestion » destinée à la deuxième sous-partie de l'épreuve écrite de spécialité du baccalauréat STMG spécialité SIG.**

Document 1 : Situation de gestion

Situé en bord de mer, le Grand Hôtel est un établissement prestigieux (5 étoiles) qui propose 174 chambres classées en 11 catégories différentes, 4 restaurants, un bar, un espace bien-être (thalasso, sauna, hammam), une boutique, un salon de coiffure. Situé à 3h de Paris, l'hôtel peut accueillir des séminaires en proposant 5 salles de conférences de configurations variées (amphithéâtre, salle en U, salle de classe, etc.). L'hôtel a obtenu plusieurs certificats d'excellence délivrés par différents tour-opérateurs.

L'hôtel propose un site web disponible en plusieurs langues dont le russe et le mandarin. Outre la présentation de l'hôtel et de ses services, le site propose un service complet de réservation en ligne qui propose les fonctionnalités suivantes : disponibilités aux dates choisies, sélection de la catégorie de chambre, réservation et paiement de la chambre et des services associés.

Il est naturellement possible de téléphoner ou de poster un courriel à l'établissement pour effectuer une réservation ; c'est notamment le cas des réservations effectuées par les tour-opérateurs.

Soucieux de louer au mieux ses chambres en ayant un taux de remplissage au moins supérieur à 60% en basse saison et supérieur à 90% en haute saison, l'hôtel est client de la société Booking.com. Via ce service bien connu des internautes, ceux-ci ont accès à des offres ajustées en permanence par le responsable du service commercial de l'hôtel. La réputation de l'hôtel sur les réseaux sociaux étant considérée par lui comme un facteur clé de succès pour l'établissement, il a récemment été fait appel aux services d'une agence spécialisée en e-réputation.

Dans un entretien publié dans une revue en ligne qui s'adresse aux DSI (Directeurs des Systèmes d'Information), le responsable commercial affirme que le système informatique de réservation de l'hôtel est stratégique pour permettre un taux de remplissage satisfaisant en ajustant notamment les prix des prestations. Il explique que le système d'information de l'établissement a fortement évolué en 30 ans en passant de réservations possibles uniquement par téléphone - et notées sur un agenda papier - à des réservations passées via booking.com. Il remarque aussi que l'hôtel est progressivement passé d'une informatique interne à des prestations externalisées et contractualisées.

Fière de son indépendance, la SARL « Grand Hôtel » n'est affiliée à aucun groupe hôtelier.

Document 2 : Captures d'écran de l'interface de réservation du site web du Grand-Hôtel

Grand Hotel ★★★★★ - [Plus d'informations](#)

Choisissez une chambre Agrémentez votre séjour Réservez !

Date d'arrivée 06 Févr. 2016
 Date de départ 08 Févr. 2016
 soit 2 nuits

Adultes 2
 Enfants 0
 Bébés 0

De 2 à 12 ans inclus
 De 0 à 1 an

Vérifier les disponibilités

Garanties

Site officiel de l'hôtel

Meilleur prix garanti

Transaction sécurisée

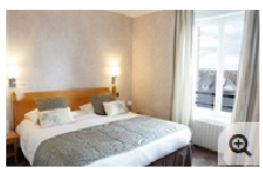
Grand Hotel ★★★★★ - [Plus d'informations](#)

Du sam. 6 févr. 2016 au lun. 8 févr. 2016 - 2 adultes [Modifier](#)

Choisissez une chambre Agrémentez votre séjour Réservez !

1. Choisissez une chambre

5 types de chambre disponibles [+ Filtrer les résultats](#)



Transat Classique - Chambre Double - 1 ou 2 personnes

Couchage : 1 x Lit double
Occupants : 2 personnes

[+ Voir le détail](#)

Occupation maximum	Conditions de vente du tarif	Prix moyen par nuit	Total pour 2 nuits
2 personnes	Chambre seule Non annulable, non remboursable	157,50 € 159,50 €	319,00 € Il reste 1 chambre !
2 personnes	Chambre seule Annulation sous conditions	187,50 €	375,00 € Il reste 1 chambre !
	Escapade Gastronomique Voir le détail		663,00 € Il reste 1 chambre !
	Escapade Golf Voir le détail		651,00 € Il reste 1 chambre !

Garanties

Site officiel de l'hôtel

Meilleur prix garanti

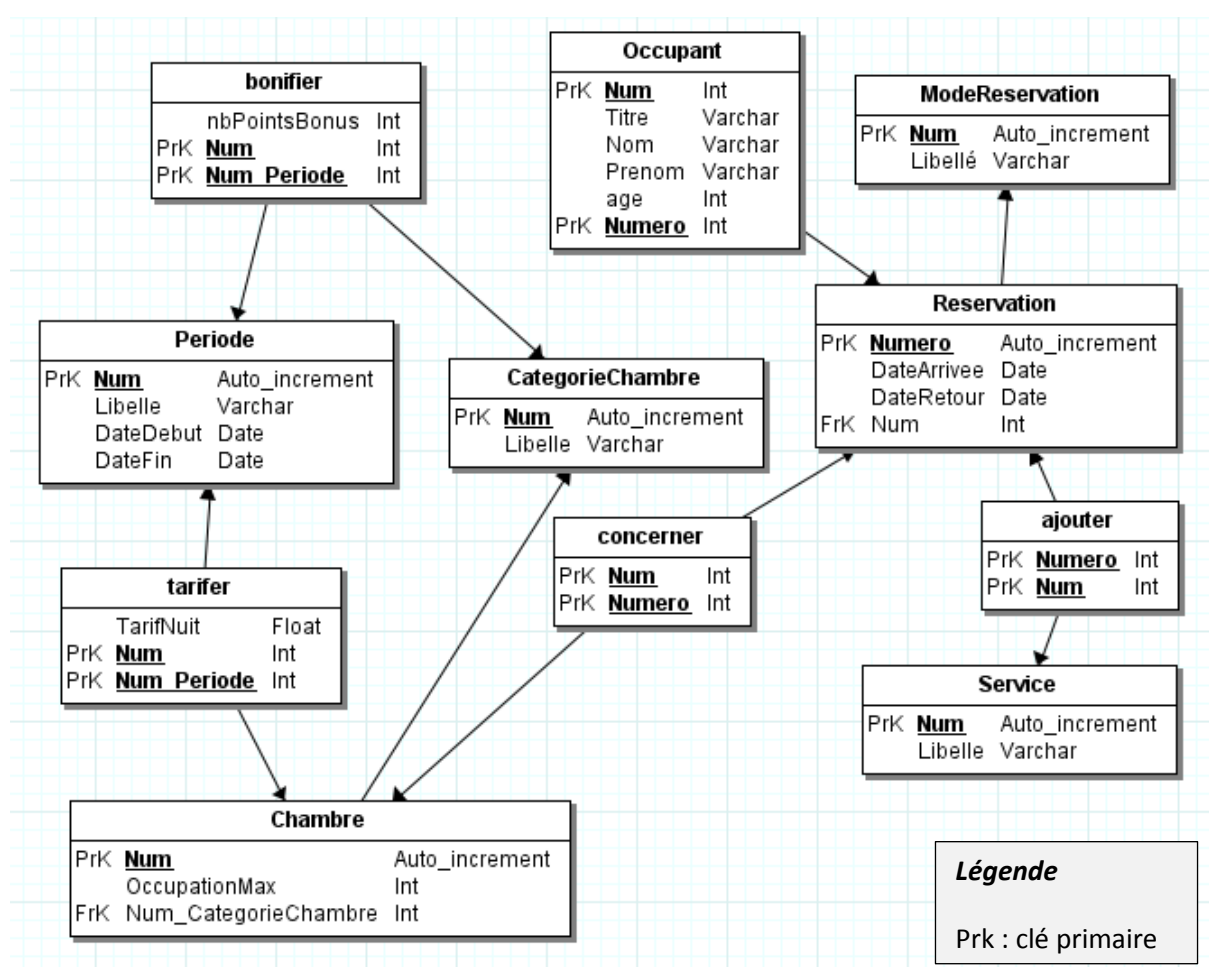
Transaction sécurisée

Document 3 : Processus de réservation chez le Grand-Hôtel.

Au Grand-Hôtel il existe plusieurs types de clientèle : les tour-opérateurs, qui font leurs réservations exclusivement par téléphone ou par courriel et les particuliers qui réservent par internet ou par téléphone. Les informations fournies par la clientèle telles que les dates, nombre de personnes et éventuellement les services souhaités permettent de vérifier les disponibilités et d'inviter la cliente ou le client, dans le cas favorable, à procéder au règlement du montant total de la réservation.

Chaque paiement nécessite une autorisation de la banque du client pour vérification, si la transaction se passe sans incident la réservation est validée et le client est averti, dans le cas contraire la réservation est rejetée.

Document 4 : Extrait du schéma relationnel de la base de données pour la réservation du Grand-Hôtel

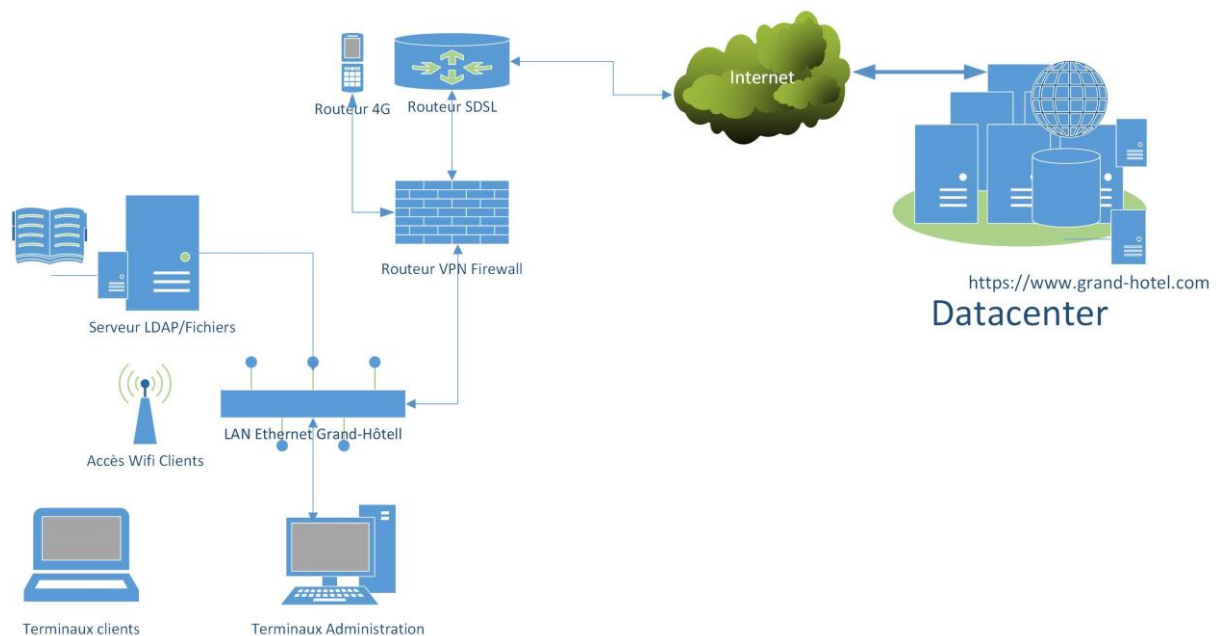


Document 5 : L'infrastructure réseau du Grand-Hôtel et le lien vers le *Datacenter*

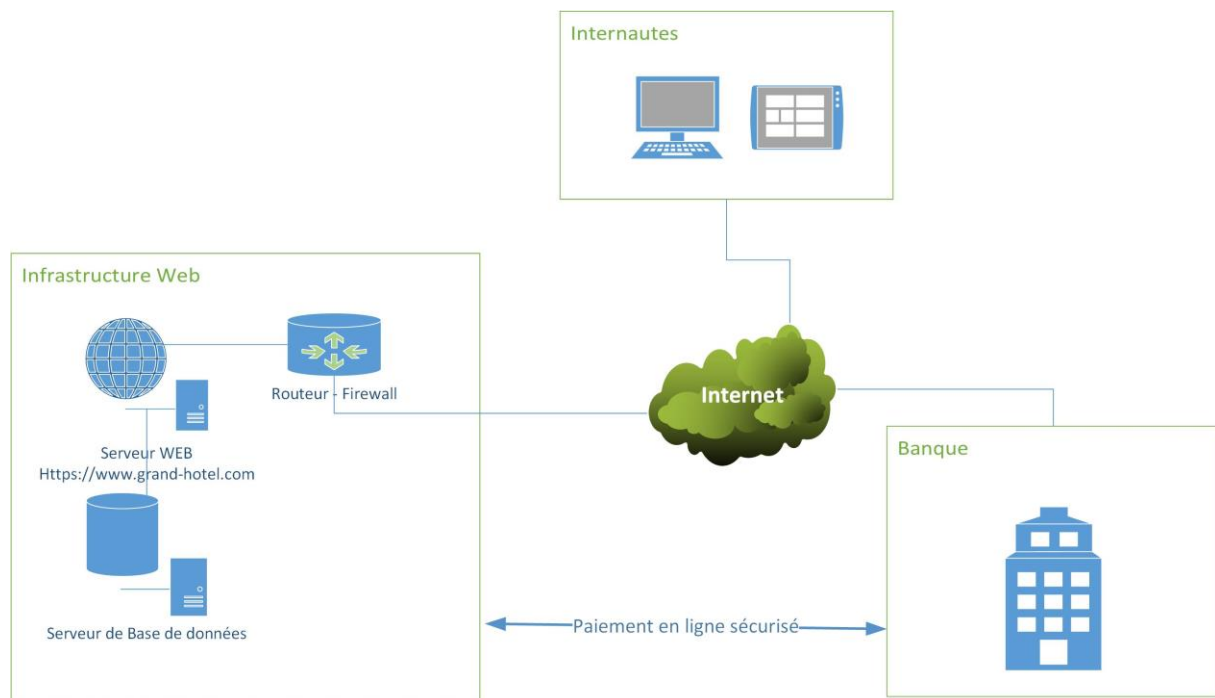
Le réseau local du Grand-Hôtel est un réseau Ethernet commuté. Les clients de l'hôtel peuvent se connecter à internet grâce à un accès Wifi isolé du réseau administratif pour des raisons de sécurité. La gestion de l'ensemble de l'infrastructure réseau et système a été confiée à une ESN (entreprise de services du numérique) locale.

Soucieux d'assurer un service de réservation en ligne hautement disponible, la direction du Grand-Hôtel a fait migrer le serveur *web* et celui des bases de données dans un *Datacenter* de la région. Elle a opté pour une formule d'hébergement *Cloud IaaS* (Infrastructure as a Service). Cette infrastructure hébergée est reliée au Grand-hôtel par un tunnel VPN implémenté entre le routeur SDSL et les routeurs du *Datacenter*. La tolérance aux pannes du routeur SDSL est assurée par un routeur 4G.

Grace à l'accès VPN, cette migration n'a eu aucun incident sur les habitudes d'utilisation des applications métiers par les employés du Grand-Hôtel (Gestion des réservations).



Document 6 : Le schéma réseau logique de l'architecture *web* du Grand-Hôtel



Document 7 : Le modèle économique de Booking.com

Booking.com, comment ça marche ?

Le site hôtelier de réservation en ligne offre aux voyageurs la possibilité de réserver une chambre dans près de 500.000 établissements, partout dans le monde.

Booking.com, centrale de réservation hôtelière, permet aux voyageurs de réserver une chambre dans près de 500.000 établissements, partout dans le monde.

Pour étoffer ce maillage planétaire ce qui en fait le leader mondial du secteur, le site propose aux hôteliers d'intégrer sa plateforme de réservation. Moyennant une commission sur chaque vente, comprise entre 15 et 30%. Le contrat signé stipule toutefois que l'hôtelier ne peut proposer des tarifs inférieurs à ceux qu'affiche Booking.com. Les sites concurrents, Expedia, Hotels.com, HRS, etc. procèdent de la même manière. C'est la clause dite de «parité tarifaire» (...)

600.000 \$ versés quotidiennement à Google

Booking.com offre toutefois un vrai service aux hôteliers. Son modèle économique implique un référencement prioritaire auprès de Google. En clair, dès qu'on saisit le nom d'un hôtel sur le moteur de recherche, c'est le site booking.com qui arrive en première ligne et propose d'effectuer immédiatement une réservation. Efficacité maximale, en trois clics, la chambre est retenue. En contrepartie, ceux qui espèrent obtenir un meilleur tarif en contactant directement l'hôtel en question, n'obtiennent rien, engagement contractuel oblige.

Les spécialistes du secteur hôtelier estiment que le site verse chaque jour autour de 600.000 dollars à Google pour acheter cette première place sur le site.

Quant au client, entre facilité et rapidité de réservation, sans oublier le sentiment de bénéficier d'un tarif juste (la magie d'Internet), il trouve rarement à redire.

Source : Le FIGARO en ligne

Document 8 : Extrait d'une interview de la directrice adjointe France de Customer Alliance et conseillère en gestion de l'e-réputation.

Question : Que pouvez-vous me dire du rôle de la réputation en ligne dans le secteur de l'hôtellerie aujourd'hui ?

La réputation en ligne prend une place de plus en plus importante dans le secteur de l'hôtellerie. Il est aujourd'hui indispensable pour un hôtelier de gérer son e-réputation pour augmenter ses revenus et son taux d'occupation, et ceux qui ne la maîtrisent pas en sentiront les conséquences sur leurs résultats commerciaux. Lorsqu'un hôtelier sait gérer sa réputation, il peut apprendre à ajuster ses prix de façon à maximiser ses revenus. Si un hôtelier sait ce que ses clients disent de lui, il peut établir une concordance entre ses tarifs et son taux de satisfaction client, et ainsi garantir le meilleur rapport qualité-prix possible.

Bientôt, la gestion de l'e-réputation deviendra obligatoire pour tout hôtel indépendant. Le logiciel que nous proposons est véritablement dans l'air du temps. Ce n'est pas un gadget, c'est une solution que l'on apporte face à l'évolution du secteur aujourd'hui.

Question : En tant que conseillère en gestion de l'e-réputation, comment définiriez-vous une "bonne" e-réputation ?

Une bonne e-réputation implique bien évidemment des avis clients positifs. Mais ce n'est pas suffisant. Pour obtenir une bonne e-réputation, il faut combiner tous les éléments nécessaires à une bonne présence en ligne. C'est à dire qu'il faut avoir un bon site-web, sur lequel il est facile de naviguer et qui met en avant certains points clés - tels que la possibilité de réserver en ligne directement, une présentation claire du contenu généré par les utilisateurs, c'est à dire les avis clients (par exemple intégré via un widget). Il faut aussi être visible sur internet, en s'assurant de maîtriser les différentes pages qui parlent de son établissement (type tripadvisor, google+ etc..). Il est essentiel de comprendre et d'apprendre à utiliser les stratégies SEO et les fonctionnalités Google. Enfin, pour avoir une "bonne" e-réputation, il faut connaître l'ensemble des outils disponibles qui permettent de garder la main sur son web-marketing. C'est justement ce que nous proposons chez Customer Alliance : un produit qui collecte les avis clients, les distribue sur les principaux portails, les intègre au site web de l'hôtel ou du restaurant, et mène une analyse statistique aidant l'hôtelier ou le restaurateur à analyser et améliorer son e-réputation.

*Source : www.tendancehotellerie.fr
janvier 2015*

SESSION 2016

CAPET- CAER

CONCOURS INTERNE

Section : ÉCONOMIE ET GESTION

Option : Informatique et système d'information

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN THÈME

- SUJET N°3 -

- Durée de la préparation : 3 heures
- Durée de l'épreuve : 1 heure 10 maximum dont :
 - exposé : 40 minutes maximum
 - entretien : 30 minutes maximumLors de l'entretien, 10 mn maximum pourront être réservées à un échange sur le dossier de RAEP
- Coefficient : 2

L'épreuve vise à apprécier :

- l'aptitude de la candidate ou du candidat à communiquer oralement ;
- sa capacité à définir des objectifs de formation, à structurer un cours, à organiser une séquence d'activités, à mettre en place des pratiques d'évaluation adaptées ;
- sa connaissance des secteurs d'activité et des métiers, des évolutions technologiques et organisationnelles en relation avec l'option choisie ;
- sa connaissance des programmes de la discipline et son aptitude à adapter son enseignement à leur finalité.

Au cours des trois heures de préparation, la candidate ou le candidat peut consulter tous les documents dont elle ou il s'est muni.e dans la perspective de l'épreuve. Elle ou il peut aussi utiliser son propre équipement numérique dès lors que celui-ci dispose d'une alimentation électrique autonome, à l'exclusion de toute fonction de communication.

La connexion au réseau internet ou à tout autre réseau de communication, par tout procédé, est strictement interdite et sera considérée comme une tentative de fraude. Enfin aucune impression ne pourra être réalisée.

L'utilisation de l'équipement numérique personnel du candidat ou de la candidate est autorisée lors de la présentation et de l'entretien avec le jury. La disponibilité d'un ordinateur ni d'un matériel de vidéo-projection n'est toutefois pas assurée, de même que sa compatibilité avec l'équipement personnel de la candidate ou du candidat. Un tableau sera à disposition dans la salle.

Sujet n° 3 : La réponse de l'État à Uber

Mise en situation

Vous enseignez en classe de terminale STMG spécialité Systèmes d'information de gestion (SIG).

Vous avez choisi la situation de gestion décrite dans le document 1 pour travailler avec les élèves sur les thèmes du programme de spécialité de terminale. Vous envisagez aussi d'utiliser cette situation pour le cours d'économie, droit ou management en cycle terminal STMG.

Les documents 2 à 4 complètent la description de la situation de gestion. Ils sont à exploiter, en totalité ou en partie, en fonction de vos objectifs pédagogiques.

Travail à faire

1. Identifier des parties de programmes d'économie, de droit ou de management (*une seule de ces trois matières est demandée*) pour lesquelles la situation de gestion proposée dans le sujet peut être exploitée de la façon pertinente. Vos choix devront être argumentés.
2. Proposer une exploitation pédagogique de cette situation de gestion dans le cadre d'une séquence permettant d'illustrer différentes questions de gestion du programme de l'enseignement de spécialité SIG. Votre stratégie pédagogique sera explicitée : objectifs, modalités d'apprentissage, évaluations.
3. En vous appuyant sur la situation de gestion du sujet, proposer une « question relative à une problématique de gestion » destinée à la deuxième sous-partie de l'épreuve écrite de spécialité du baccalauréat STMG spécialité SIG.

Document 1 : la situation de gestion

La société Uber développe et exploite des applications qui mettent en relation des conducteurs avec des personnes souhaitant se déplacer.

L'arrivée d'Uber en France en décembre 2011 a été rendue possible par la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques autorisant les entreprises à mettre à la disposition de leur clientèle des voitures de tourisme avec chauffeur (VTC).

Le succès d'Uber en France a entraîné un violent conflit opposant les taxis et les VTC. L'État est pris à parti et réagit en proposant en octobre 2015 un service de géolocalisation permettant la réservation de taxis en espérant que 50 000 chauffeurs seront prêts à l'adopter.

Le service « Le.taxi »

« L'application est en effet tout droit sortie du travail mené par deux services de l'État en collaboration avec les professionnels. Les services concernés sont : la délégation à la sécurité et à la circulation routières, qui « élabore et met en œuvre la politique de sécurité routière et apporte son concours à l'action interministérielle », et le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) qui regroupe auprès du premier ministre l'ensemble des services chargés de la réforme de l'État. C'est, en fait, la concrétisation de l'article premier de la loi Thévenoud du 1er octobre 2014, qui instaure au niveau national un « registre de disponibilité des taxis », dont l'objectif est d'en améliorer l'accès grâce au « développement de services innovants ».

...

Le service disponible sur Android et IOS donne donc accès, en théorie, à tous les professionnels en France, soit 55.000 chauffeurs, qu'ils se trouvent dans une grande agglomération ou une petite commune. En réalité, il recensera les chauffeurs qui auront accepté d'être référencés dans l'application, gratuite mais facultative. L'État espère en attirer 50.000. Ainsi, les quelque 17.700 chauffeurs de taxis parisiens pourraient concurrencer les 10.000 chauffeurs Uber recensés dans la capitale.

Petit détail : les VTC n'auront aucun moyen d'accéder à ce service car le registre n'est ouvert qu'aux taxis titulaires d'une licence.

La cliente ou le client, de son côté, pourra se connecter via une application de service de taxi agréée et ainsi repérer le taxi le plus proche. L'application est mise à jour toutes les 5 secondes. Le chauffeur de taxi qui a activé son application et se trouve à proximité valide la course et vient chercher la cliente ou le client. Pour l'heure, neuf partenariats sont « en cours de certification », dont les Taxis G7, l'UNT ou Mob1taxi. »

Source : www.lesechos.fr

Document 2 : Extrait de la loi n° 2014-1104 du 1er octobre 2014 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur

« Art. L. 3121-11-1. - Il est institué un registre national recensant les informations relatives à l'identification, à la disponibilité et à la géolocalisation des taxis. Ce registre, dénommé : "registre de disponibilité des taxis", a pour finalité d'améliorer l'accès aux taxis par leurs clients en favorisant le développement de services innovants. Il est soumis à la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

« Ce registre est géré par l'autorité administrative chargée de faciliter et de coordonner la mise à disposition des données publiques en vue de faciliter leur réutilisation.

« Les autorités administratives compétentes pour délivrer les autorisations de stationnement prévues à l'article L. 3121-1 sont tenues de transmettre au gestionnaire du registre les informations relatives à l'autorisation de stationnement lors de toute délivrance ou lors de tout transfert, renouvellement ou retrait.

« Durant l'exécution du service, l'exploitant mentionné au même article L. 3121-1 peut transmettre au gestionnaire du registre les informations relatives à la disponibilité et à la localisation du taxi en temps réel sur l'ensemble du territoire national.

« Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article. »

Document 3 : Extrait du décret n° 2016-335 du 21 mars 2016 relatif au registre national de disponibilité des taxis

Publics concernés : professionnels et usagers du secteur du transport public particulier de personnes; moteurs de recherche ; administrations.

Objet : modalités de fonctionnement du registre national de disponibilité des taxis.

Notice : la loi n° 2014-1104 du 1er octobre 2014 relative aux taxis et aux voitures de transport avec chauffeur prévoit la création d'un registre de disponibilité des taxis dont la finalité est de faciliter leur accès par les clients. Le registre est géré par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique ; le décret précise qu'il lui appartient de mettre en place une plate-forme dématérialisée de mise en relation des taxis disponibles, en service dans le ressort géographique de leur autorisation de stationnement, avec des clients. Le décret prévoit que les moteurs de recherche peuvent interroger à distance les données relatives à la géolocalisation et à la disponibilité des taxis afin de les mettre à disposition de leurs clients, en temps réel et sans pouvoir discriminer entre les véhicules disponibles, sauf pour répondre à une demande spécifique du client.

Article 1

[...]

« Art. R. 3121-24.-Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique remplit, à l'égard du registre national de disponibilité des taxis, les missions qui lui sont confiées par le deuxième alinéa de l'article L. 3121-11-1 et précisées par la présente section, à titre gratuit pour ses utilisateurs.

« Il en assure le développement informatique et le maintien en conditions opérationnelles. »

[...]

« Art. R. 3121-26.-Où qu'il soit sur le territoire national, un conducteur de taxi, lorsque son véhicule est situé sur la voie ouverte à la circulation, peut, à tout moment, communiquer au gestionnaire du registre national de disponibilité des taxis les informations relatives à sa localisation et à sa disponibilité, en recourant à un service de géolocalisation de taxi, s'il y a lieu par l'intermédiaire du

ANNEXE : Sujets d'exploitation pédagogique d'un thème

prestataire d'un tel service.

« Un conducteur de taxi est libre de recourir au prestataire de son choix.

« Art. R. 3121-27.-Le gestionnaire du registre mentionné à l'article L. 3121-11-1 peut imposer aux utilisateurs du registre le respect des prescriptions techniques qu'il fixe afin de préserver le bon fonctionnement opérationnel de celui-ci.

« Il définit, en outre, les modalités techniques d'accès au registre et prend toute mesure visant à éviter un usage du registre à d'autres fins que celles prévues à l'article L. 3121-11-1.

« Art. R. 3121-28.-Afin d'accomplir la mission définie à l'article L. 3121-11-1, le gestionnaire du registre mentionné à cet article met en place une plate-forme dématérialisée de mise en relation des véhicules de taxis disponibles, en service sur la voie ouverte à la circulation dans le ressort géographique de leur autorisation de stationnement, avec des clients.

« Art. R. 3121-29.-Le gestionnaire du registre permet à des moteurs de recherche d'interroger à distance, pour le compte de leurs clients, les données de localisation et de disponibilité des véhicules de taxis, transmises en temps réel par leurs conducteurs.

« La plate-forme identifie les taxis disponibles les plus proches du client, correspondant à sa demande, dans la limite d'un nombre fixé par arrêté du ministre de l'intérieur, en fonction des caractéristiques du ressort géographique de l'autorisation de stationnement.

« Art. R. 3121-30.-L'accès d'un prestataire mentionné à l'article R. 3121-26 ou d'un moteur de recherche mentionné à l'article R. 3121-29 au registre mentionné à l'article L. 3121-11-1 s'effectue dans les conditions prévues à l'article R. 3121-27.

« La liste des prestataires et des moteurs de recherches ayant accès au registre est rendue publique par le ministre de l'intérieur sur un site internet consacré à ce registre.

« Art. R. 3121-31.-Les moteurs de recherche doivent proscrire toute discrimination entre les véhicules de taxis disponibles, sauf pour répondre à une demande spécifique du client.

« Art. R. 3121-32.-I.-Les courses exécutées par un taxi pour un client pris en charge par l'intermédiaire de la plate-forme mentionnée à l'article R. 3121-28 sont soumises aux règles prévues à l'article R. 3121-23.

« II.-Les courses exécutées par un taxi par l'intermédiaire de la plate-forme mentionnée à l'article R. 3121-28 sont facturées aux clients selon les tarifs arrêtés par le préfet territorialement compétent et le préfet de police dans sa zone de compétence, en application de l'article 5 du décret n° 2015-1252 du 7 octobre 2015 relatif aux tarifs des courses des taxis. Elles ne peuvent donner lieu à la facturation du supplément pour réservation prévue au 4° de l'article 2 du même décret.

« Art. R. 3121-33.-Pour les besoins de l'évaluation du fonctionnement du registre de disponibilité des taxis et de la qualité du service rendu, le gestionnaire du registre mentionné à l'article L. 3121-11-1 est autorisé à conserver pendant un an les informations constituant des données nominatives et les informations relatives aux recherches de taxis effectuées par des clients par l'intermédiaire des moteurs de recherches utilisant les informations du registre. Ce délai se décompte à partir de la date du dernier enregistrement.

« Le gestionnaire du registre n'est pas autorisé à conserver les informations relatives à la géolocalisation en temps réel des taxis plus de deux mois. »

ANNEXE : Sujets d'exploitation pédagogique d'un thème

Article 2

Le deuxième alinéa de l'article R. 3121-5 du même code est remplacé par les dispositions suivantes :
« L'autorité compétente communique, par voie électronique, au gestionnaire du registre de disponibilité des taxis mentionné à l'article L. 3121-11-1 les informations mentionnées au premier alinéa dans un délai d'un mois suivant la transaction. »

Document 4 : le projet Le.taxi

Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique est un service du Premier ministre. Pour le développement du service « Le.taxi », il a notamment travaillé en collaboration avec des compagnies de taxis aux spécifications du registre de disponibilité des taxis.

Dans le cadre de la mise en place du service « Le.taxi » une cliente ou un client se connecte à une application en utilisant une solution technique d'accès de type ordiphone (smartphone), tablette ou ordinateur.

Cette application exploite le registre de disponibilité des taxis. Les taxis disponibles sont affichés sur une carte, en fonction de leurs coordonnées GPS, et peuvent ainsi être sélectionnés par la cliente ou le client. Les caractéristiques des taxis sont aussi affichées.

L'architecture technique comporte un serveur sécurisé qui va gérer les différents programmes permettant un traitement informatique de l'application évoquée.

Annexe 1 : Extrait du schéma relationnel de la base de données du registre de disponibilité des taxis

TAXI(numero_immatriculation,nomChauffeur,prenomChauffeur,telephoneChauffeur, numeroCompagnie, ...)

Clé primaire : numero_immatriculation

Clé étrangère : numeroCompagnie en référence à l'attribut identifiant de la relation COMPAGNIE.

COMPAGNIE(identifiant, libelleCompagnie, ...)

...

Annexe 2 : Implémentation de l'application, présentation d'une interface homme machine.

Le moteur de recherche des taxis disponibles permet à une cliente ou un client de sélectionner une zone géographique ; l'application lui renvoie alors une carte affichant les taxis disponibles dans cette zone.

Des APIs fournissent un accès aux ressources via des Identifiants Uniformes de Ressources (ou URI : Uniform Resource Identifier). Pour utiliser ces APIs, une application d'une solution technique d'accès fait une requête HTTPS et analyse la réponse reçue. Cela permet au système de fonctionner depuis n'importe quel langage de programmation.



// Extrait de code lié à l'application

```
...
appli.CONNECTER(SERVEUR);
if (appli.EST_VALIDE())
{
    appli.GEOLOCALISER(zone) ;
    appli.AFFICHER_CARTE() ;
}else
{
    appli.AFFICHER_MESSAGE() ;
}
```