

L'ÉPREUVE PRATIQUE

L'ÉTUDE

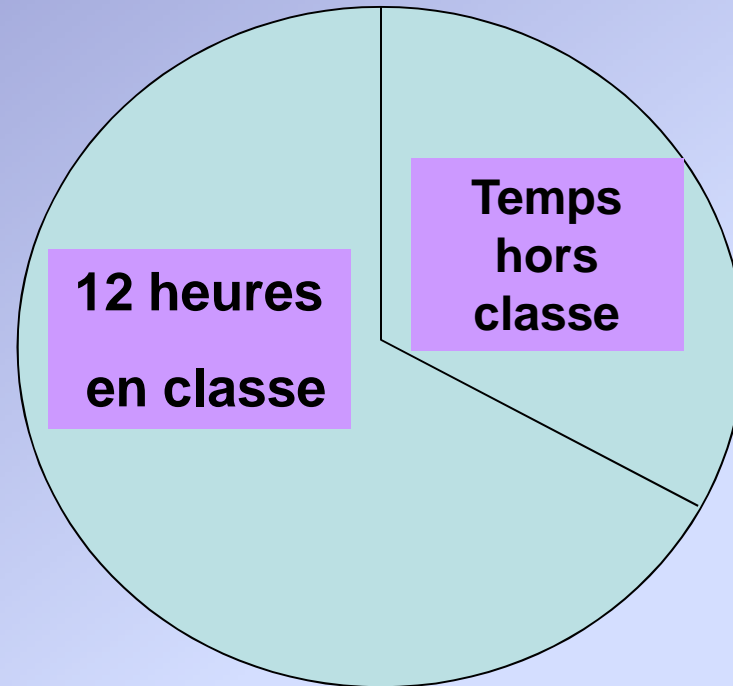
☞ Travail individuel : votre sujet d'étude est *unique*, il n'a pas été choisi par un autre élève.

☞ Texte officiel (source BO du 9 mars 2006) :

« L'étude est un travail de recherche et d'exploitation d'informations sur un sujet, à partir de ressources documentaires disponibles et/ou directement produites à partir de l'observation d'une ou plusieurs organisations ou de situations réelles. »

☞ L'étude est une **recherche documentaire**. Les sources à utiliser doivent être diversifiées : Internet, presse, ouvrages, observations, étude d'une vidéo, publicité analysée, entretien avec un professionnel, sondage...

Durée de l'étude



**LES OBSERVATIONS D'ORGANISATIONS OU LES ENTRETIENS AVEC
DES PROFESSIONNELS SONT A REALISER EN DEHORS DES HEURES
DE COURS**

Choix d'un sujet

Vous devez tout d'abord choisir un thème parmi les trois thèmes nationaux imposés. Pour cette année :

- 1^{er} thème : *la segmentation.*
- 2^{ème} thème : *la prise en compte du comportement du consommateur.*
- 3^{ème} thème : *la veille commerciale.*

Puis, vous devez trouver un sujet sur ce thème. Votre sujet doit :

- Être intéressant (pour vous et pour le jury du baccalauréat),
- Permettre de trouver de l'information pertinente rapidement,
- Être cohérent avec le cours de mercatique,
- Être original.

*Votre professeur vous aidera à faire le bon choix
et validera avec vous votre sujet.*

Méthode pour trouver son sujet

- Faire des recherches sur les thèmes nationaux : définition des notions, signification en mercatique, mots clés à rattacher aux notions...
- Choisir le thème qui vous intéressera le plus.
- Réfléchir à différents sous-thèmes et questions possibles : aidez-vous des recherches effectuées précédemment.
- Trouver votre sujet : sélectionner 3 ou 4 mots et essayer de formuler une question ayant un sens.
- Délimiter votre sujet, poser la problématique : c'est-à-dire définir le cadre précis de votre étude, un même sujet pouvant être abordé sous des angles très différents.

Exemple

Remarque :

L'étude n'est pas un catalogue de connaissances théoriques extraites d'un ouvrage ou trouvées sur Internet.

Vous devez faire le lien entre la théorie et la pratique et savoir extraire l'essentiel de votre recherche documentaire.

Imaginons que le thème national soit :

La fidélisation de la clientèle.

Première étape : Chercher le sens du thème

Il est pertinent de partir de la méthode du QQQQCP :

Qui cherche t'on à fidéliser ?	Les particuliers, les entreprises, les femmes, les jeunes, les seniors...
Quoi ?	Bien ou service ?
Où fidéliser ?	Dans la grande distribution, par Internet, dans les banques, l'immobilier... Les techniques sont-elles les mêmes en France qu'à l'étranger ?...
Quand fidéliser ?	Immédiatement après la venue du client, après plusieurs achats, dès l'adolescence...
Comment fidéliser?	Quelles sont les techniques de fidélisation, quelles sont les plus efficaces, carte de fidélité, promotions, évolution des techniques...
Pourquoi fidéliser ?	Avantages/inconvénients pour l'entreprise, pour le consommateur...

Deuxième étape : Formulation d'un sujet

A partir de nos réflexions, plusieurs idées peuvent être mises en évidence :

- La fidélisation dans la grande distribution
- La fidélisation des jeunes par les banques
- La fidélisation dans les services
- Les techniques de fidélisation
- La fidélisation des adolescents / des seniors...

Le choix du sujet : Imaginons que le sujet qui vous intéresse le plus est :

La fidélisation des adolescents

La délimitation du sujet d'étude

Il est important de bien délimiter votre sujet !

Exemples :

Problématiques non valides
Car trop vagues ou trop précises

Comment fidélise t'on une clientèle ?

Comment fidéliser les clients dans les hypermarchés Leclerc ?

Comment fidéliser les clients dans les hypermarchés ?

Problématique validée

Troisième étape : Formulation de la problématique

1) Il faut tout d'abord se poser toutes les questions sur le sujet :

📁 Pourquoi fidéliser les adolescents ?

📁 Comment fidéliser les adolescents ?

📁 Quelles sont les difficultés liées à la fidélisation des adolescents ?

📁 Quels types d'entreprise vont fidéliser les adolescents ?

Remarque : Vous aurez à votre disposition un guide méthodologique à compléter pour vous aider dans votre démarche.

2) Puis à partir de toutes ces questions, il faut formuler sa problématique :

Par exemple : Dans quelle mesure, les entreprises ont-elles intérêt à fidéliser les adolescents ?

Remarque : Une problématique n'est pas toujours formulée sous forme de question.

Quatrième étape : Recherche documentaire

Il faut rechercher l'information pour pouvoir établir le plan et la synthèse du sujet de l'étude.

Vous devez diversifier vos sources d'informations :

- Utiliser **Internet** (moteurs de recherche et mots clés associés en équations de recherche) ;
- Aller au **CDI** (utiliser le moteur de recherche du CDI) pour trouver des **magazines** (LSA, Alternatives Economiques, Le Monde...) ou des **ouvrages** intéressants (manuels scolaires ou livres de mercatique) ;
- **Observer des organisations** (distributeurs, fabricants...) ;
- Prendre un rendez-vous avec un **professionnel** dont les réponses pourraient enrichir votre étude ;
- Utiliser votre propre **entourage**...

Attention : vous devez noter précisément et entièrement toutes les sources de vos informations : voir fiche « recherche documentaire ».

Cinquième étape : Construire le plan de la synthèse

Vous devez construire un plan qui permettra de répondre à la problématique que vous avez fixée au début de l'étude.

Pour cela vous devez :

- Lire toutes les informations que vous avez trouvées ;
- Trier les informations en fonction de leur qualité (pertinence, fiabilité, actualité, présentation...);
- Sélectionner les informations que vous allez conserver et celles que vous n'utiliserez pas. Pour ce faire vous complétez le tableau fourni.
- Construire votre plan en fonction des informations sélectionnées. En général deux parties (si possible également deux sous-parties).

Attention: votre plan doit répondre à votre sujet (problématique).

Sixième étape : Établir votre synthèse

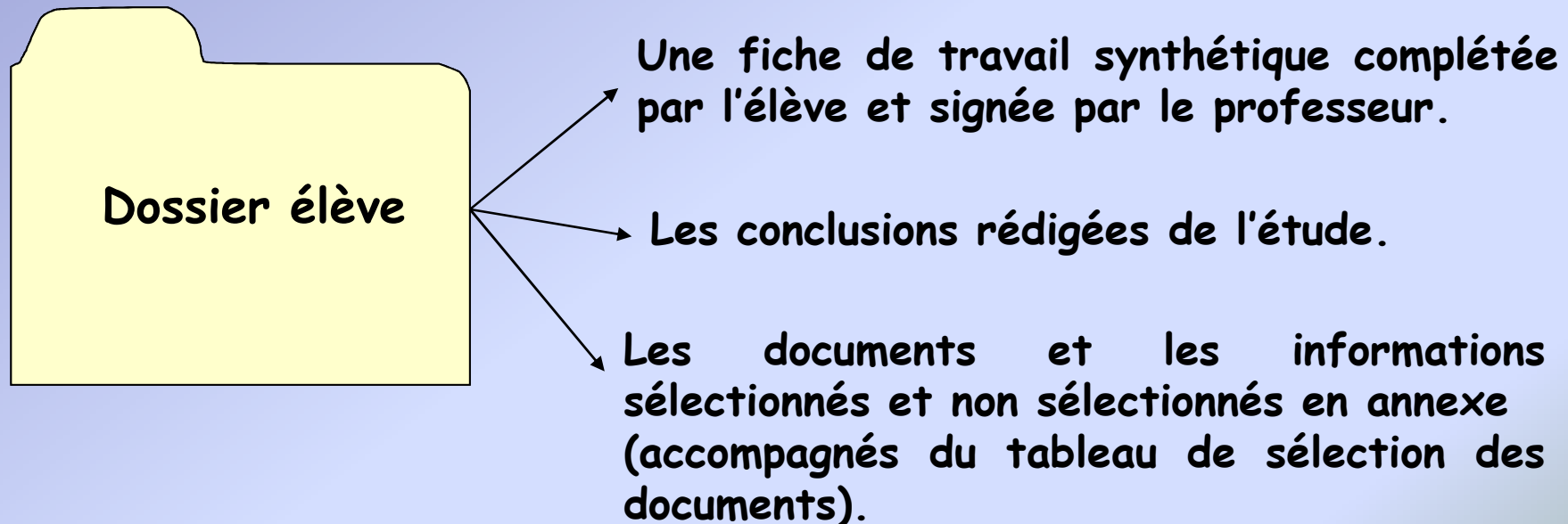
C'est le cœur de votre travail. Il ne faut surtout pas la négliger. Elle doit tenir sur une page, être rédigée et construite.

- **Introduction** : Elle sera composée :
 - d'une accroche : qui vous permettra d'amener le sujet,
 - d'une définition des termes principaux du sujet,
 - de la problématique soulevée,
 - de l'annonce de votre plan.
- **Développement** : Il faudra mettre en évidence votre plan (comme en économie-droit). Le plan devra être composé de deux parties (maximum trois si le sujet l'impose) et si possible de deux sous-parties par partie. Le développement sera le fidèle reflet de vos différentes sources.

Conseil : C'est une des parties qu'il vous faudra travailler au brouillon chez vous car vous n'aurez pas assez de temps pour y réfléchir en cours.
- **Conclusion** : Il s'agit de répondre à votre problématique en quelques phrases simples qui reprennent notamment les idées que vous avez développées précédemment. Vous pouvez également proposer une ouverture à votre sujet (cela peut être une des questions à laquelle vous n'avez pu répondre par exemple.)

Septième étape : Le dossier

L'épreuve prend appui sur un dossier que l'élève présente le jour de l'examen au jury. Ce dossier est composé de plusieurs éléments présentés dans le schéma suivant :



Huitième étape : La préparation de l'oral

- 1) Le temps d'oral est de 15 minutes, étude et projet confondus, soit à peu près 6 à 7 minutes pour l'étude.
- 2) Vous devez expliquer au jury : vos choix de thème et de sujet, vos méthodes de recherches et de sélection des documents, vos principales conclusions.
 - *Pourquoi vous avez fait telle tâche ?*
 - *Comment ?*
 - *Quel est le résultat ?*
- 3) Vous donnerez comme support votre dossier au jury. Vous pourrez également, si vous le souhaitez, réaliser une présentation à l'aide de PowerPoint pour présenter votre dossier.

Calendrier de l'étude:

Dates :	Durée :	Objectifs à atteindre
Semaine 45	2h	Recherche documentaire
Semaine 46	2h	<u>Compléter les fiches documentaires</u>
Semaine 47	2h	
Semaine 48	2h	
Semaine 49	2h	Rédaction définitive de la synthèse
Semaine 50	1h 1h	<u>Compléter la fiche jury.</u> Correction des fautes et amélioration de l'expression écrite. Remise impérative du dossier jury : <ul style="list-style-type: none">- fiche jury- synthèse sur une page- documents sélectionnés à montrer au jury

LE PROJET

Définition

Le projet :

- Est un travail réalisé au sein d'un groupe de 3 ou 4 élèves.
- Répond à un besoin rencontré par une organisation (situation réelle ou fictive).
- Est la mise en œuvre d'activités cohérentes et complémentaires se traduisant par des réalisations répondant au besoin de l'organisation.
- Nécessite de définir et de mettre en œuvre une démarche individuelle et collective.
- Mobilise des connaissances, méthodes et des outils vus en classes de première et de terminale.
- Valide des solutions répondant au besoin de l'entreprise.

Objectifs

RECHERCHER

LE BESOIN DE L'ORGANISATION ET ANALYSER LE CONTEXTE



S'ORGANISER

DÉFINIR DES ACTIVITÉS PERMETTANT DE RÉPONDRE AU BESOIN DE L'ORGANISATION ET SE REPARTIR CES ACTIVITÉS AU SEIN DU GROUPE



PRODUIRE DES ACTIVITES

METTRE EN ŒUVRE LES BONNES DÉMARCHES ET TECHNOLOGIES POUR RÉALISER SON ACTIVITÉ INDIVIDUELLE



ANALYSER ET SYNTHÉTISER

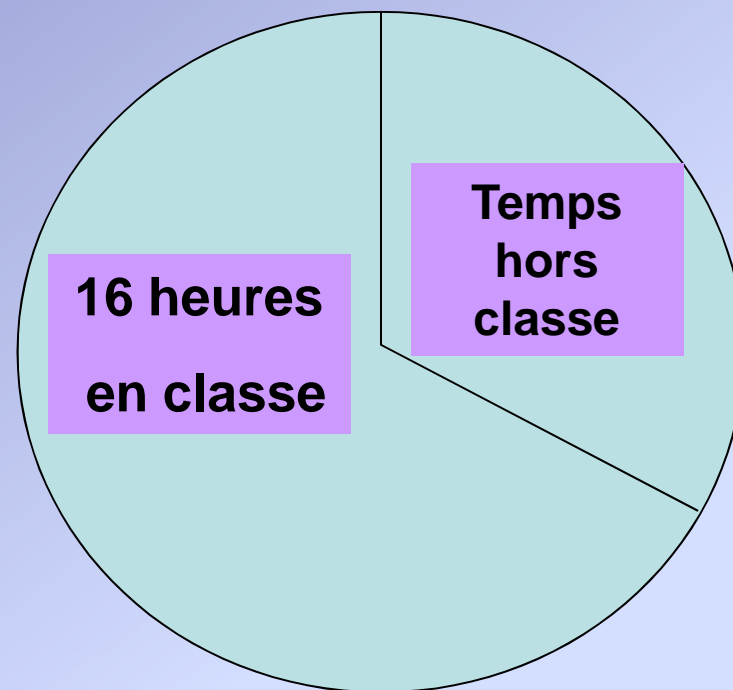
RASSEMBLER LES RÉSULTATS DES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DU GROUPE EN LES METTANT EN COMMUN



RÉPONDRE AU BESOIN DE L'ORGANISATION

DONNER LES SOLUTIONS LES PLUS COHÉRENTES EN UTILISANT LES RÉSULTATS DE CHACUN

Durée du projet



LES ACTIVITES QUI NECESSITENT UN TRAVAIL A REALISER HORS DE LA CLASSE SONT A REALISER SUR LE TEMPS HORS CLASSE

Première étape :
Analyse du contexte et définition des objectifs :
activité collective (environ 3 heures)

- **Analyser le contexte** trouvé par le groupe ou fourni par le professeur : identifier le problème et le besoin de l'organisation.

- **Définir les objectifs, répartir et planifier les activités** pour répondre au besoin de l'organisation :
 - Déterminer les objectifs (que voulez-vous savoir ?)
 - Lister les tâches à réaliser pour répondre au besoin et atteindre les objectifs ,
 - Organiser la réalisation des tâches (répartition et planification),
 - Déterminer les technologies de l'information et de la communication à utiliser (il faut les varier : Internet, logiciel d'enquête, tableur, entretien, observation...)

Remarque : Vous aurez à votre disposition un guide méthodologique à compléter pour vous aider dans votre démarche.

Deuxième étape :
La réalisation des activités individuelles
(environ 6 heures en classe + temps hors classe)

- Chaque élève doit faire les tâches nécessaires pour réaliser son activité. Si l'élève a pour activité d'étudier la demande potentielle, il devra :
 - Réaliser un questionnaire, l'administrer, dépouiller les résultats et analyser
 - Rechercher des informations quantitatives et qualitatives sur la demande auprès de sources diverses

- Chaque activité doit mettre en œuvre :
 - Des méthodes étudiées en cours (ici cours sur les études quantitatives et qualitatives)
 - Des technologies (ici le logiciel Sphinx ou Ethnos pour le sondage, Internet, Word et Excel pour la mise en forme des informations recueillies)

Troisième étape :
Analyse et synthèse des résultats : activité collective
(environ 2 heures)

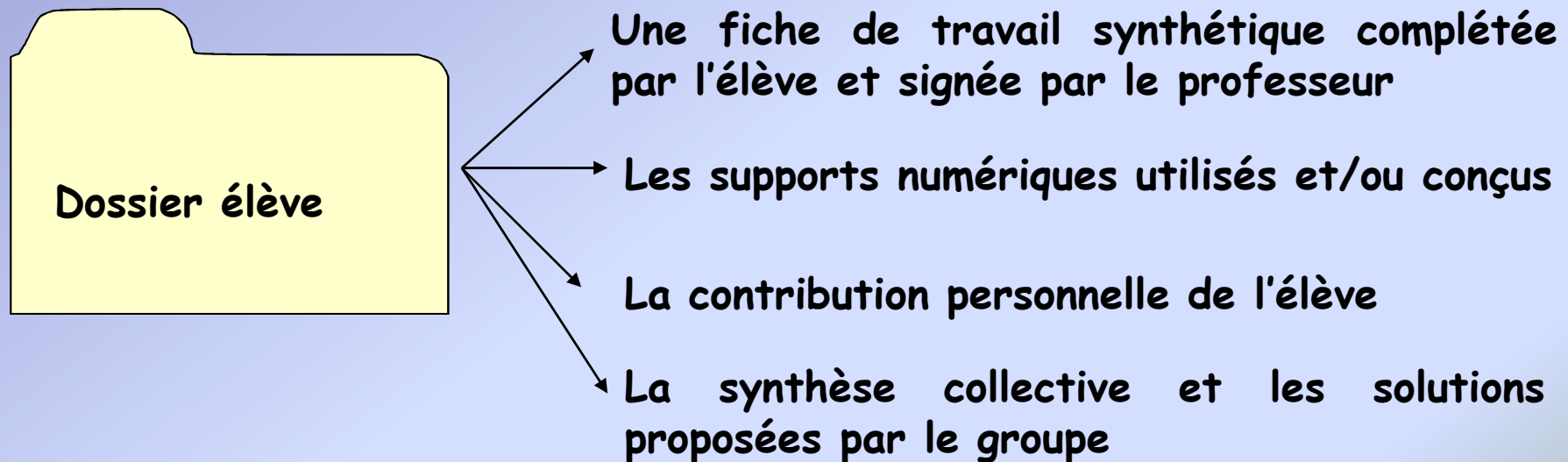
- Chaque membre du groupe donnera le résultat de son activité aux autres (sous forme d'une synthèse détaillée et argumentée).
- Une synthèse commune sera élaborée à partir des résultats de chacun.
- Chaque membre du groupe doit connaître et comprendre les résultats des autres (choix des méthodes, principales informations).

Quatrième étape :
Recherche des solutions et validation : activité collective (environ 2 heures)

- A partir des résultats de tous les membres du groupe, les élèves vont se poser des questions pour trouver des solutions argumentées permettant de répondre au besoin de l'organisation déterminée dans la première étape.
- Le groupe retiendra alors les meilleures solutions. Il justifiera son choix (en fonction du besoin déterminé, des contraintes matérielles et financières de l'organisation...)
- Si le groupe a travaillé avec un contexte réel, il pourra alors demander à l'organisation de valider ou non les solutions proposées.

Cinquième étape :
Rédiger le dossier
(environ 3 heures + temps hors classe)

L'épreuve prend appui sur un dossier que l'élève présente le jour de l'examen au jury. Ce dossier est composé de plusieurs éléments présentés dans le schéma suivant :



Sixième étape : La préparation de l'oral

- 1) Le temps d'oral est de 15 minutes, étude et projet confondus, soit à peu près 7 à 8 minutes pour le projet.

- 2) Vous devez expliquer au jury :
 - Le contexte, le besoin et les tâches déterminées.
 - En quoi votre tâche consiste ?
 - Comment vous l'avez réalisée ? (méthodes de recherche, outils)
 - Quel est le résultat ?
 - Quel est le résultat des tâches des autres membres du groupe ?
 - Comment vous avez déterminé vos solutions ? (synthèse et mise en commun)
 - Lesquelles ont été retenues et pourquoi ?

- 3) Vous donnerez comme support votre dossier au jury. Vous pourrez également si vous le souhaitez réaliser un diaporama pour présenter votre dossier.