

Sommaire

Éditorial

Page 1	- Éditorial : quelle approche des activités des sciences de gestion dans les contenus d'enseignement ?
Page 2-3	- Un exemple de mise en oeuvre du scénario "Production d'un service" en classe de 4ème
Page 4	- Production d'un service en EREA
Page 5	- Production d'un service en 3ème à option technologie
Page 6	- Production d'un service en 2nde IGC et lycée professionnel

Quelle approche des activités de sciences de gestion dans les contenus d'enseignement ?

La technologie s'est vue confier une mission d'approche du monde des technologies dans un contexte difficile, la perception française de ce monde étant assez négative. Alors que les techniques sont de plus en plus complexes et non visibles, l'objectif de constitution par l'école d'une base commune à tous, est fondamentale. En même temps, la visée de maîtrise intellectuelle de ce monde et donc d'élaboration de connaissances technologiques est tout aussi importante

L'éducation technologique et les activités techniques préconisées pour les élèves y sont abordées de manière à transmettre une culture générale pour permettre, *par une approche active*, la compréhension du monde technique environnant.

La production d'objets techniques représente majoritairement le contenu des activités mises en œuvre dans les classes en Technologie. Pourtant, alors que 70 % des activités productrices de valeur ajoutée se situent dans le secteur tertiaire, les séquences en classe autour du secteur tertiaire restent limitées. Il semblerait important que le collégien soit en situation de vivre dans le cadre des unités/scénarios du cycle central ou en 3^e, des projets dont les visées seraient d'approcher aussi ce secteur tertiaire.

Les sciences de gestion et l'intégration dans les enseignements de technologie au collège

« Le cœur de la gestion (management) s'est l'étude de l'entreprise, de sa structure, de ses décisions, de son fonctionnement avec toutes les variables internes et externes qui interfèrent, de ses relations avec les partenaires et les facteurs de l'environnement. »
Sabine Separi Voyage au centre des enseignements d'économie gestion – Direction des lycées et collège CNED

Cette définition classique, s'appuie sur une vision systémique qu'il nous faut faire passer aux élèves. Il faut aussi considérer les évolutions des pratiques professionnelles de référence :

- ✓ Les productions mutent vers une intégration de plus en plus marquée de services. C'est un ensemble qui est vendu au client : un service global qui s'appuie sur un objet technique. La voiture devient un « concept car », l'alimentation un produit de santé, etc. ...
- ✓ Le traitement de l'information a pris une place considérable et la dématérialisation de l'économie conduit à réserver une place toute particulière à l'informatique. La gestion commence à peine à considérer ce phénomène et l'information devient de plus en plus

une marchandise, un « input » de la production et il faut considérer cette évolution pour une représentation adaptée au monde contemporain.

✓ L'entreprise est l'objet de représentations sociales fortement chargées de valeurs (hiérarchie, travail/salaire...); l'identification de ces pré-conceptions peut être particulièrement nécessaire pour faire réellement progresser les élèves.

Ce sont les activités conduites par les élèves qui donnent à voir autrement les entreprises, que ce soit à partir d'études (de visites ciblées et préparées, des recueils de témoignages directs ou indirects, des analyses de situations médiatisées...), d'enquêtes, de jeux de simulations. Il faut bien considérer que toute activité participe de la représentation mentale de l'entreprise.

Scénarios et projet

Les sciences de gestion sont omniprésentes dans les diverses réalisations de l'entreprise. Par contre, la rédaction des programmes et la mise en place des scénarios avant la 3ème compliquent l'intégration que l'on peut conduire avec les élèves. Il faut parfois, au travers d'un scénario, anticiper telle ou telle notion et ne la formaliser que le moment venu.

Exemple : en 6^{ème} les scénarios de mise en forme des matériaux et de construction électronique peuvent faire l'objet d'un travail sur la dimension commerciale vu du côté acheteur pour les matières nécessaires aux réalisations et à leurs stockages.

Le scénario de traitement de l'information textuel pourra lui aussi être mis au service des deux premiers scénarios avec la communication textuelle nécessaire aux opérations d'achat, d'autorisation, de sécurité ...

Il faut porter une attention particulière à la notion de coût qui sera abordée dans de nombreux cadres mais plus particulièrement et pour la première fois dans le scénario de production sérielle. Il doit permettre de faire apparaître le coût direct de production mais il faut aussi contextualiser celui-ci pour ne pas laisser croire qu'il s'agit d'un coût complet. Le rapport à l'argent (prix, coûts, salaires..) est positionné en France sur un plan souvent affectif et peu rationnel et transparent. La technologie doit apporter un regard plus juste et scientifique sur ces dimensions au fil des scénarios et des projets.

Dans le cadre du projet en troisième, on trouvera une plus complète intégration des activités de gestion au fur et à mesure de l'avancée du projet en s'appuyant sur les acquis des années antérieures. L'intégration des activités tertiaires doit se faire en permanence et de manière naturelle ; les entreprises ne connaissent pas aussi fortement que le système éducatif les différences entre le secteur industriel et le secteur tertiaire. Le scénario de production d'un « pur » service ne doit pas conduire à faire apparaître des

Un exemple de mise en œuvre du scénario "Production d'un service" en 4ème

Les activités de service représentent aujourd'hui une part importante de l'activité économique. C'est pourquoi le scénario "Production d'un service" trouve toute sa place en classe de 4ème. La difficulté réside dans le choix du support technique qui doit être une prestation pour un tiers et qui se veut à l'image des pratiques réelles.

Le projet : Au collège Jean-Philippe Rameau de Dijon, le choix s'est porté sur l'organisation d'une visite de la ville de Dijon à destination d'un groupe d'élèves du collège Longchambon à Lyon qui eux-même en retour organisent la visite de Lyon pour le groupe d'élèves de Dijon. Les élèves ont ainsi été mis dans la situation d'une agence de voyage. Les deux villes concernées ont un passé historique assez riche pour servir de matière d'oeuvre. La visite se fera sur une journée, les élèves sont chargés de la prévoir en tout point : choix des moyens de transport, des sites à visiter, du repas de midi.

La production des élèves : Le travail consiste, en plus de la programmation de la journée à :

- échanger les courriels nécessaires avec le groupe de Lyon
- préparer une plaquette publicitaire présentant le programme et le prix de la journée ainsi que des informations sur les lieux visités

- accueillir le groupe lyonnais et le piloter pendant la visite de Dijon
- compléter un dossier projet individuel
- participer à la visite de Lyon

Planning

Le travail préparatoire aura lieu de septembre à mi-février, la visite étant prévue courant mai.

Organisation matérielle et coût :

- Le moyen de transport choisi sera vraisemblablement le bus. Le groupe hôte pilotant le groupe visiteur dans la journée, le nombre de participants est limité à un demi-bus, soit 22 élèves avec les adultes accompagnateurs.
- Le restaurant scolaire du collège peut éventuellement accueillir les visiteurs et préparer à cette occasion un repas représentatif de la gastronomie bourguignonne.
- Certaines des visites possibles comportent la présence d'un guide.
- Tout ceci conduit à un coût par élève de l'ordre de 35 €, pour une prestation contenant les visites de Dijon et Lyon.

Projet mené par

Annick Prothet - Collège Jean-Philippe Rameau à Dijon

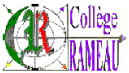
Ivan Vernisse – Collège Longchambon à Lyon

Collège Longchambon
24, rue Stéphane Coignet
69008 LYON
techno.longchambon@laposte.net



Collège Jean-Philippe Rameau
70, Avenue du Lac
21000 DIJON
rameau.techno@laposte.net

APPEL D'OFFRE

 Dijon le 18 septembre 2003

Mlle A PROTHET
Professeuse de Technologie
Collège Jean-Philippe Rameau
70 Avenue du lac
21000 Dijon

à Monsieur Le Principal
Collège Longchambon
69008 Lyon

Objet : Échange de service « Organisation de sortie pédagogique »

Monsieur Le Principal,

Votre courrier du 15 septembre 2003 a éveillé l'intérêt de notre équipe pédagogique et nous réfléchissons dès lors à une offre de service « journée découverte de la ville de Dijon » que nous vous ferons parvenir d'ici fin octobre.

Dans le cadre du programme de technologie de 4^{ème} (production d'un service et consultation, transmission de l'information), nous travaillons à l'élaboration du cahier des charges sur le projet que vous nous proposez « journée découverte de la ville de Lyon ». Nous emmènerons 20 à 25 élèves, encadrés par 2 ou 3 accompagnateurs. La sortie aurait lieu courant mai 2004. (La date précise restant à définir en fonction des impératifs du collège).

Ce cahier des charges vous sera adressé par E.mail dans les 15 jours à venir.

Espérant que la collaboration des niveaux 4^{ème} de nos collèges respectifs soit productive de 2 belles journées pédagogiques, nous vous prions d'agréer, Monsieur Le Principal, l'expression de nos respectueuses salutations.

Mr I. VERNISSE
Et les professeurs de Technologie
Collège Longchambon
24 rue Stéphane Coignet
69008 LYON

Lyon le 15 septembre 2003

à Monsieur Le Principal
Collège Jean-Philippe Rameau
70 Avenue du lac
21000 DIJON

Objet : Sortie pédagogique « Découverte de la ville de Dijon »

Monsieur Le Principal,

Dans le cadre du programme de technologie de 4^{ème} (production d'un service et consultation, transmission de l'information), nous souhaiterions qu'un groupe de vos élèves de ce niveau et leur(s) professeur(s) de technologie nous organisent une « journée découverte de la ville de Dijon ». Nous vous proposons de leur organiser réciproquement le même service sur Lyon.

Le projet est d'emmener 20 à 25 élèves, encadrés par 2 ou 3 accompagnateurs.

La sortie aurait lieu courant mai 2004.

En tant que client du service, nous vous adresserons un cahier des charges que vous pourrez soumettre à votre équipe pour analyse et propositions.

Espérant une réponse favorable, nous vous prions d'agréer, Monsieur Le Principal, l'expression de nos respectueuses salutations.

RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRE

septembre

CAHIER DES CHARGES

Cahier des charges

Présentation du demandeur

Le collège Henri Longchambon est situé à Lyon dans le 3ème arrondissement, 24 rue Stéphane Coignet, en banlieue sud ouest. L'établissement comprend environ 650 élèves, 6 classes pour chaque niveau, y compris les classes de SEGPA. Dans le cadre du programme de technologie, le collège et une classe de 4^{ème} souhaitent que vous leur organisiez une visite de la ville de Dijon. Ce document décrit nos exigences pour l'organisation de ce service.

Description du service demandé

- ❖ **Personnes concernées** : La classe de 4^{ème} contenant environ 23 élèves et 3 accompagnateurs.
- ❖ **Durée** : La visite durera une journée. Nous souhaitons partir le matin à 7H30 et être de retour à Lyon le soir à 19H.
- ❖ **Voyage** : Nous souhaitons le mode de transport le moins cher.
- ❖ **Date de la visite** : autour du mois de mai 2004
- ❖ **Déjeuner** : Nous souhaitons avoir une pause vers midi. Les élèves apporteront leur pique-nique.
- ❖ **Contenu de la visite** : Le thème des visites organisées pendant la journée sera « Dijon : cité historique »
- ❖ **Organisation** : Un guide sera présent avec nous de notre arrivée à Dijon à notre départ pour Lyon. Il distribuera une plaquette de présentation de la journée à tous les participants dès notre arrivée à Dijon. Cette plaquette précisera le déroulement de la journée, l'horaire des visites, du repas de midi et du départ. À la fin de la journée, nous conserverons les plaquettes.

Budget :

Lors de votre remise d'offre, vous indiquerez :
 - Le prix total de la prestation
 - Le prix du transport
 - Le prix des visites

Remise d'offre :

Nous attendons votre proposition pour le 18 décembre au plus tard.

Cahier des Charges

Le demandeur :

Le Collège Jean-Philippe Rameau est situé dans le quartier de la Fontaine d'Ouche en banlieue sud ouest de Dijon. L'établissement comprend environ 600 élèves répartis dans 24 classes sur 4 niveaux.
 Nous souhaitons au niveau 4ème participer à une visite découverte de la ville de Lyon.
 Ce document décrit nos souhaits pour l'organisation de ce service.

Description du service demandé

- **personnes concernées** : 22 élèves de 4^{ème} et 3 accompagnateurs adultes.
- **durée** : Une journée. Le rassemblement des participants, avant départ, aura lieu au collège à 7 h 30 du matin. Retour prévu, au collège, au plus tard pour 19 h.
- **Transport** : transport en commun (autocar ou train)
- **Date de la visite** : Mois de mai 2004 (semaine 19 ou 20 avec une petite préférence pour le vendredi 7 mai ou mieux encore le mardi 11 mai)
- **Repas de midi** : De préférence autour d'une table faisant découvrir la cuisine locale. Toutefois si cela devait permettre un gain de temps important et intéressant pour la qualité de la visite, nous accepterions un repas tiré du sac à condition toutefois que nous soit réservé un endroit protégé en cas de mauvais temps et suffisamment calme pour permettre un temps de récupération à la mi-journée.
- **Contenu de la visite** : Le thème des visites organisées pendant la journée sera « Lyon : cité historique »
- **Organisation** : Un « guide » sera en permanence présent avec nous de notre arrivée à Lyon à notre départ pour Dijon.
 Une plaquette de présentation de la journée sera distribuée à tous les participants dès notre arrivée à Lyon. Cette plaquette que nous conserverons précisera le déroulement de la journée, les horaires, les adresses des visites et du repas de midi.

Budget :

Lors de votre remise d'offre, vous indiquerez :
 - le prix total de la prestation
 - le prix du transport
 - le prix du repas de midi
 - le prix des visites sur place

Remise d'offre : Nous attendons votre proposition pour le 20 décembre 2003 au plus tard.

octobre

novembre - décembre

RECHERCHE DE SOLUTIONS

BUDGET PRÉVISIONNEL - DEVIS

janvier

Collège LONGCHAMBON 24 rue Stéphane Coignet 69008 Lyon	Lyon, le 03/02/2004
Devis N° : 2004.02.01	
TRANSPORT Société LINCK Lyon—Dijon et retour Départ Dijon 7 h 00 Retour Dijon 19 h 30 Autocar de 50 fauteuils, Forfait de 420 km, taxes autoroutières comprises Repas conducteur compris	628 €
REPAS Tiré du sac Au parc de la Tête d'Or si la météo le permet, repli au collège en cas de mauvais temps	Aux frais des participants
VISITES Matin : Théâtres romains de Fourvière	gratuit
Après-midi : Musée des Tissus Promenade à pieds de Fourvière au vieux Lyon	190 € gratuit
INFORMATION Ce devis ne deviendra commande qu'après réception de votre confirmation par écrit, sous réserve de notre disponibilité au jour de votre choix. Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.	
TOTAL TTC EN EUROS : 818 €	

RAMEAU-TECHNO Collège Rameau 70 avenue du Lac 21000 Dijon	Dijon, le 16/01/2004
Devis N° : 1	
TRANSPORT Autocar ELUMA Lyon—Dijon et retour Départ Lyon 7 h 00 Retour Lyon 19 h 00 Autocar de 55 places, Forfait de 420 km, taxes autoroutières comprises Repas conducteur compris	752 €
REPAS Tiré du sac Au bord du lac Kir si la météo le permet, hébergement en cas de mauvais temps au collège Rameau	Aux frais des participants
VISITES Matin : Musée de la moutarde Amora	35 €
Après-midi : Musée des Beaux arts (Tombeaux des Ducs de Bourgogne) Promenade à pieds dans le « Vieux Dijon »	gratuit gratuit
INFORMATION Ce devis ne deviendra commande qu'après réception de votre confirmation par écrit, sous réserve de notre disponibilité au jour de votre choix. Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.	
EVALUATION GENERALE TTC EN EUROS 787	

février

ACCEPTATION OU REFUS

COMMANDES - RÉALISATION

mai

"Production d'un service" en EREA

Dans le cadre du programme de 4^{ème}, le scénario « Production d'un service » a permis aux élèves de l'EREA de Charnay les Mâcon (Etablissement régional d'enseignement adapté) de réaliser la signalétique de l'établissement. Le projet s'est déroulé de la manière suivante :

- ❖ Différencier les entreprises de biens et de services à l'aide d'un tableau regroupant différents exemples d'entreprises locales, aux élèves de déterminer celles relevant de biens et de services.
- ❖ Rédaction d'un cahier des charges par le professeur de technologie en accord avec le chef d'établissement. En résumé, l'établissement comporte trois bâtiments distincts, la plaque doit permettre d'identifier le bâtiment, le type de salle et à quel étage il se situe.
- ❖ Explication orale (pour une meilleure compréhension, les élèves relevant de ce type d'établissement ont des difficultés avec les consignes écrites) des attentes du cahier des charges fonctionnel.
- ❖ Mise en groupe de 2 ou 3 élèves par affinité.
- ❖ Recherche de solutions pour chaque fonction à remplir, pour cela les élèves disposaient des plans des différents bâtiments et d'un tableau regroupant d'une part les demandes simplifiées du CDCF et d'autre part une colonne à compléter afin de répondre aux différentes attentes du CDCF.
- ❖ Chaque groupe ayant trouvé une solution, la plus cohérente fut retenue.
 - ✓ du plastique bi-couche pour les plaques
 - ✓ une couleur différente pour chaque bâtiment

- ✓ une lettre permettant de repérer le bâtiment (A pour les ateliers, E pour l'enseignement général et I pour l'internat)
- ✓ deux trous pour permettre la fixation sur les portes
- ✓ un dessin pour représenter le type de salle

Exemple : plaque de la salle de technologie (fond rouge et dessus blanc)



- ❖ Calcul du coût à partir d'un document regroupant tous les éléments constituant un coût : plastique bi-couche, scotch double face, fraise de gravage spéciale, fraise pour la découpe,
- ❖ Commande des plaques du plastique bi-couche et de fraise de gravage,
- ❖ Calcul de coût de production (coût précédemment calculé plus coûts indirects : salaire, électricité, charges...),
- ❖ Réalisation des plaques en CFAO sur CharlyRobot,



- ❖ Installation de certaines plaques.

François Terrand
EREA Charnay les Mâcon

PRODUCTION D'UN SERVICE

SIGNALETIQUE CAHIER DES CHARGES



Le cahier de charges : c'est un document que donne le client au fabricant pour lui expliquer toutes les contraintes auquel le produit doit répondre.

Cahier des charges de la signalétique de l'établissement :

Pour être clair, les plaques doivent répondre aux critères suivants :

1. Les plaques se mettent sur les portes des salles de cours (Coller ou visser ou...)
2. Faire une différence entre les ateliers, le bâtiment d'enseignement général et celui de l'internat (toutes les plaques devront commencer par une lettre ou un symbole pour savoir dans quel bâtiment la salle se situe)
3. Faire une différence entre les étages (par exemple de 01 à 99 pour le RDC et de 101 à 199 pour le 1^{er} étage...)
4. Choisir une forme et des couleurs qui se repèrent bien
5. Pour les ateliers :
 - > Repérer les salles de dépôt
 - > Repérer les salles de réserve
 - > Réaliser les plaques des bureaux
 - > Voir Mr Oscar
6. Refaire les plaques du bâtiment administratif ?
7. Penser au financement du projet

TECHNOLOGIE COLLÈGE

Un nouveau bulletin



- pour respecter la charte graphique du Rectorat de Dijon, l'ancienne présentation n'était plus aux « normes » (logo de l'académie, couleurs, police de caractères)
- pour unifier nos trois supports de communication : le site académique technologie, le bulletin de liaison et Brev'tec le bulletin électronique.



À lire

- Préparation de la rentrée 2004 – B.O. Du 5 février 2004
<http://www.education.gouv.fr/bo/2004/6/MENE0400173C.htm>
- Education technologique - CRDP Versailles et Ed. Delagrave
N°22 : La mesure (novembre 2003)
- Thémadoc "Automatisme et production en technologie au collège"
<http://crdp.ac-besancon.fr/technologie/index.htm>

"Production d'un service" en 3ème à option technologie

Au cours de l'année 2002-2003, dix-huit élèves d'une classe de 3^{ème} à option technologie ont travaillé au développement et à la réalisation d'un site Internet présentant un musée industriel implanté à Paray Le Monial. Ce musée, relatant l'histoire d'une entreprise de fabrication de carrelages, est géré par une association loi de 1901 qui a proposé au collège René Cassin de Paray de réaliser le site.

Voici la démarche suivie au cours de ce travail :

- **Enoncé du besoin** : Première rencontre avec l'association qui expose ses attentes. Le besoin est clarifié avec les demandeurs, ceux-ci ayant très peu de connaissances en matière d'utilisation de l'Internet.

- **Etude de faisabilité** :

- ✓ recherche d'informations sur des sites de même nature, définition du visiteur – type : touristes, anciens ouvriers de la céramique, scolaires, artistes céramistes ou mosaïstes (l'association organise des expositions annuellement).
- ✓ Elaboration d'un premier **cahier des charges** avec l'association en fonction des moyens dont dispose le collège.
- ✓ Visite du musée avec les élèves et de l'usine de carrelages dont il est issu.
- ✓ Collecte d'informations : le contenu du site est cerné par l'association, les élèves ont donc besoin de matière pour créer les pages : informations textuelles, photographies, prises de notes sur entretien avec d'anciens professionnels de la céramique, documents iconographiques prêtés par le Musée.

- **Recherche d'une charte du site (prototypage)** en fonction des demandes de l'association et des moyens disponibles.

- **Méthodes**

- ✓ Préparation d'un sommaire du site : règles de nomination des pages web, des images, uniformisations des liens (boutons facilement repérables).



- ✓ **Planning de réalisation** : les élèves travaillent en binôme sur des chapitres du site préalablement définis avec l'association, de façon à diversifier les activités.

- **Réalisation** :

- ✓ Communication par courrier électronique avec le président de l'association. Après autorisation parentale, les élèves se créent des adresses chez Laposte.net.
- ✓ Réalisation des pages web
- ✓ Réalisation des liens hypertextes
- ✓ Nouvelle rencontre au collège avec l'association :
 - les élèves présentent un état de l'avancement de leur travail,
 - les responsables de l'association formulent des remarques, critiques,
 - les élèves en prennent note pour corriger les erreurs de contenus ou le choix des liens entre les pages.
- ✓ Il manque des informations que l'association voudrait bien voir ajouter : les élèves de nouveau collectent les informations et créent de nouvelles pages.
- ✓ L'ensemble des pages est sauvegardé sur un serveur de données au fur et à mesure de leur édition.

- **Livraison** : La totalité des pages étant réalisée, le site est publié sur une machine portable. Les élèves le présentent au Musée devant le bureau de l'association qui émet encore quelques remarques sur le contenu ou la pertinence des liens hypertextes. Les corrections sont apportées. Chaque binôme présente son chapitre oralement.

- **Utilisation** : Le site est publié au siège de l'association qui a choisi un hébergeur pour association sous le nom <http://www.musee-carrelage-charnoz.org/>

Une maintenance du site est prévue pour des mises à jour (nouvelles expositions ou présentation de matériels dans le musée)

Jean Paul Merlin
Collège René Cassin – Paray le Monial

La production d'un service en 2nde IGC

L'informatique de Gestion et de Communication est un des enseignements de détermination proposé aux élèves à leur entrée en seconde. Les professeurs d'économie-gestion chargés de cet enseignement mettent en œuvre le même type de démarche pédagogique que les professeurs de technologie en collège ; ils pratiquent un enseignement par le projet s'appuyant sur un scénario porteur de sens pour les élèves.

Si les scénarios de technologie portent souvent sur des productions de biens «tangibles» donc aisément appréhendés par les élèves, les scénarios d'IGC prévoient tous la production d'un service. On peut citer pêle-mêle :

- l'élaboration d'un rapport à la suite d'une enquête par questionnaire,
- la production de pages web décrivant la concurrence,
- la mise au point d'un mode opératoire d'aide au dépôt de marques,
- la conception de logos respectant une charte graphique...

Les savoirs et savoir-faire du cadre technologique (utilisation d'un éditeur html, navigation web, utilisation d'un moteur de recherche, webmail...) sont abordées progressivement par les élèves au fur et à mesure des besoins.

Déconnectée d'un support matériel visible, la production de services prend ici tout son sens. Cette production prend la forme de fichiers qu'il est facile de transmettre au commanditaire, via le courrier électronique par exemple.

En 2003, j'ai ainsi mis au point, avec un professeur stagiaire technologie, lors de son stage de pratique accompagnée en lycée, un «double scénario» basé sur la communication électronique : les élèves de troisième sont placés dans un contexte industriel (production d'un bien) et commandent des services (étude de marché, veille concurrentielle, choix d'un réseau de distribution, campagne publicitaire...) à une entreprise tierce, rôle tenu par les élèves de seconde. Il est amusant et intéressant de constater que, la production des uns dépendant de la production des autres, les résultats finaux sont généralement différents... comme dans le «monde réel» !

Pour en savoir plus, connectez-vous à <http://www.reseaucerta.org/igc/>

Frédéric Pierrart,
professeur au Lycée Montchapet de Dijon

Une démarche pour aborder la notion de service en lycée professionnel

Le marketing des services : la cas de la SNCF

Le service est une notion abstraite où se mêlent les opinions, les à priori ..., la valeur perçue par le client est difficile à appréhender par l'entreprise qui doit être à l'écoute par de multiples enquêtes.

La SNCF joue à fond ce rôle pour améliorer sans cesse son image vis à vis de la clientèle.

Elle doit sans cesse améliorer son image de prestataire de services face à une clientèle exigeante, une forte concurrence, et sa politique de communication est axée, orientée vers la qualité de service aux clients et non vers l'image de l'entreprise.

On répond à un principe subjectif comme le service par un propos lui même très subjectif la qualité, le degré de satisfaction de la clientèle, l'image de marque, la valeur perçue... d'où le rôle des enquêtes de satisfaction.....

1ère étape : présenter le cas d'un retard de train à la SNCF et le problème du vendeur face aux clients mécontents.

2ème étape : poser le problème en listant toutes les aspects du service rendu au client

- le client s'informe
- le client réserve la place
- le client prend son billet
- le client utilise les services de la gare
- le client prend son train à h
- le client effectue le trajet à sa place

- le client entre en relation avec l'agent commercial du train
- le client se déplace et utilise les services du train
- le client prend sa correspondance
- le client arrive à destination
- le client est + / - satisfait

et la qualité dans tout ça ?

3ème étape : expliquer le rôle de la communication vis à vis de la clientèle. L'entreprise pour travailler sur son image travaille sur la qualité du service

4ème étape : conclure. L'entreprise doit offrir une qualité de service à la limite de l'irréprochable et les clients accepteront de payer le prix... Ce qui explique l'importance de la publicité pour construire une image de marque positive et lutter contre la concurrence.

Eric Rohan
professeur au Lycée Le Castel à Dijon

Comité de rédaction

J-L Boisson	jean-louis.boisson@ac-dijon.fr
F. Bouard	francois.bouard@ac-dijon.fr
J-M Defaut	jean-michel.defaut@ac-dijon.fr
C. Dubos-Bacherot	catherine.dubos@ac-dijon.fr
B. Ducerf	bernard.ducerf@wanadoo.fr
A. Dupuis	college89.chateaubriand@wanadoo.fr
B. Gugger	bernard.gugger@ac-dijon.fr
J.P. Salvidant	jean-pierre.salvidant@ac-dijon.fr
F. Smeyers	felix.smeyers@ac-dijon.fr
C. Valtat	claud.valtat@ac-dijon.fr
O. Vendeme	olivier.vendeme@waika9.com