

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE**  
**SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION**  
**SECOND GROUPE D'ÉPREUVES**

Session 2008

**SPÉCIALITÉ GESTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION**  
**ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE**

Temps de préparation : 40 minutes.

Durée de l'épreuve : 20 minutes.

**Documents et matériels autorisés** : l'usage des mémentos officiels pour l'épreuve de spécialité, d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, d'une règle à dessiner les symboles de l'informatique, est autorisé à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire.

---

---

**Sujet n° 8GSI07**

---

---

A partir de vos connaissances et des documents fournis en annexes, vous traiterez les questions suivantes :

ASSURI, une compagnie d'assurance, délègue ses relations clients à des agents d'assurance, lesquels ouvrent des agences pour le compte de la compagnie.

Chaque agence est en liaison permanente avec le siège social de la compagnie (questions techniques, conseils pour la communication, tableaux de bord consolidés au niveau national...).

Aurélien Lebon, l'agent agréé chez lequel vous allez effectuer votre mission, a ouvert une agence il y a deux ans. Aujourd'hui son activité se limite à l'assurance automobile.

Vous l'avez rencontré afin qu'il vous explique comment sont gérés les sinistres automobiles dans son entreprise. Il vous a accordé un entretien dont voici un extrait ci-dessous.

Il vous est demandé d'étudier le système d'information de l'agence LEBON.

**Première partie : étude du système d'information de l'agence (annexes 1 et 2)**

Comme le souhaite monsieur Lebon, vous allez tout d'abord l'aider à analyser le système d'information de son agence afin de déterminer quels besoins de gestion il satisfait.

**1.1- Quel est le domaine d'activité de cette agence ? Quels sont les liens entre l'agence et la compagnie d'assurance Assuri ?**

**1.2- Quelle est l'utilité d'un schéma événement-résultat tel que celui présenté en annexe 2 ?**

**1.3 - Compléter ce schéma événement-résultat pour qu'il décrive l'ensemble du processus de gestion d'un dossier sinistre. Il n'est pas demandé de décrire les tâches des activités.**

## **Deuxième partie : gestion des contrats (annexe 3)**

**2.1 – Un client peut-il souscrire plusieurs contrats en même temps ? Dans quel cas ? Justifier la réponse par l'observation du schéma relationnel.**

**2.2 - Aurélien Lebon désirerait une requête, en S.Q.L., qui lui permette d'éditer le nombre de sinistres associés au contrat d'identifiant « C126589 ».**

## **Troisième partie : saisie d'un sinistre (annexes 4, 5 et 6)**

Selon monsieur Lebon, la gestion des sinistres de moins de 1000 € n'est pas satisfaisante ; ainsi dans ce cas, il est nécessaire de vérifier le nombre de sinistres récents dans l'application intranet. Monsieur Lebon souhaiterait que, dès l'enregistrement d'un sinistre, un historique des récents sinistres soit proposé.

Une première étude a été faite ; un formulaire en phase de test est présenté en annexe 5, un extrait de son code associé est présenté en annexe 6.

### **3.1 - Quels seront les acteurs qui bénéficieront de cette évolution ?**

La requête des lignes 110 et 111 utilise deux fonctions du langage SQL :

- now retourne la date courante (aujourd'hui)
- datedif retourne le nombre de jours entre deux dates.

### **3.2 - Expliquer le rôle de cette requête. À quelle règle de gestion se rapporte-t-elle ?**

**3.3- La page de code, en phase de test, ne remplit pas complètement son rôle ; en effet, les montants évalués des derniers sinistres n'apparaissent pas dans le formulaire testé.**

**À partir de l'annexe 6, indiquer le code à modifier ou à ajouter en indiquant les numéros de lignes concernés.**

## **Annexe 1 : Entretien avec le responsable de l'agence Lebon**

*Vous : Comment s'organise le travail dans votre agence ?*

Aurélien Lebon : Nous avons trois services, l'accueil où se présente toute personne qui vient à l'agence, le service sinistre qui gère les dossiers relatifs aux accidents et le service comptable. Quant à moi, je supervise le tout et je m'occupe de toute l'activité commerciale.

*Vous : Pourriez m'expliquer ce que font vos services ?*

Aurélien Lebon : Pour l'accueil tout d'abord.

Une personne reçoit chaque client et lui donne des renseignements de base. Si le client vient pour une déclaration de sinistre automobile elle l'aiguille directement vers le service sinistre. La personne à l'accueil réalise également divers travaux de mises à jour des données de l'agence comme la modification de contrats ou des coordonnées des clients.

La mission du service sinistre est plus technique. Pour que vous puissiez bien comprendre, je vais vous expliquer comment est pris en charge un sinistre automobile.

En fait, trois cas se présentent à l'enregistrement du sinistre :

- Si les dommages sont évalués à plus de 1 000 €, l'agence fait appel à un expert, personne extérieure à l'agence. Nous lui envoyons, par courrier, tout le dossier et nous attendons ensuite son rapport papier. À la réception de l'expertise, le dossier est traité pour paiement.
- Pour les dommages évalués à moins de 1 000 €, le traitement est immédiat sur présentation des factures des partenaires ayant réalisé la réparation du sinistre (garagiste, centre auto, ...).
- Mais pour ce dernier type de dommages (ceux de moins de 1 000 €), si le client a eu plus de deux sinistres automobiles depuis un an, le service me fait passer personnellement le dossier pour validation.

Enfin, les dossiers sinistres complets (c'est à dire après rapport d'expert ou mon propre aval, si nécessaire) sont ensuite donnés au service comptable qui effectue le règlement aux clients.

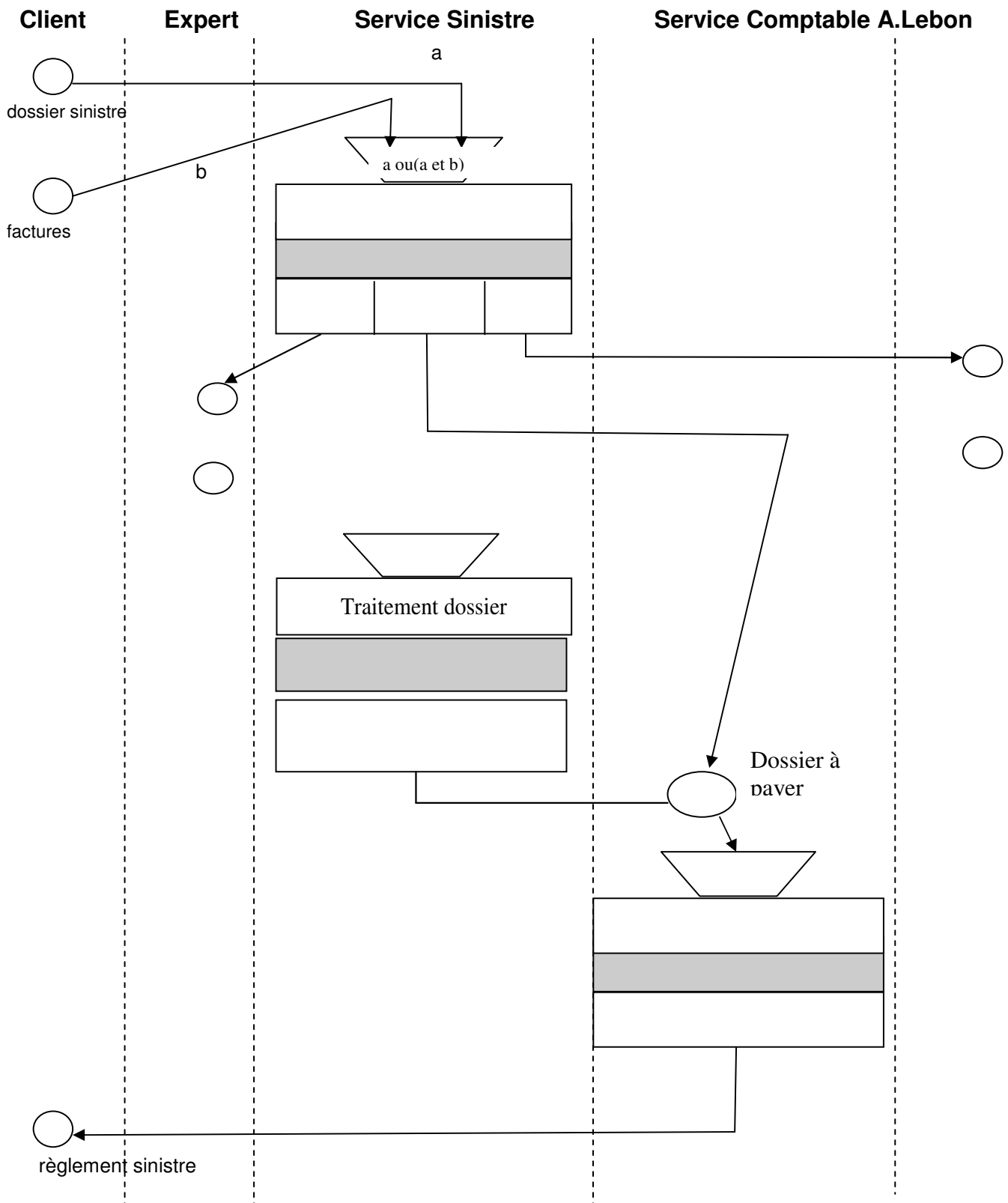
*Vous : Et pour gérer cela, vous avez un système informatique ?*

Aurélien Lebon : Heureusement ! Nous utilisons entre autres un site intranet pour gérer les sinistres.

Nous disposons de différents formulaires pour saisir et visualiser les informations ; ainsi l'annexe 4 présente le formulaire actuel de saisie d'un sinistre.

## Annexe 2 : Schéma événement-résultat (à compléter)

## Processus de gestion d'un sinistre



### Annexe 3 : Schéma relationnel de la base de données des contrats

**Contrat** (id, dateSouscription,idClient, idVehicule)

Clé primaire : id

Clé étrangère : idClient en référence à id de Client

Clé étrangère : idVehicule en référence à id de Vehicule

**Vehicule** (id, modele, type, dateMiseService)

Clé primaire : id (*qui est son numéro d'immatriculation*)

**Client** (id, nom, prenom, dateNaissance)

id : clé primaire

**Sinistre** (id, date, description, montantEvalue, montantRembourse, idContrat )

Clé primaire : id

Clé étrangère : idContrat en référence à id de Contrat

### Annexe 4 : Formulaire d'enregistrement d'un sinistre

ASSURI	
ADMINISTRATION DES SINISTRES AUTOMOBILES	
Contrat numéro : C0124578	
Date de souscription : 11/02/2002	
Nom du souscripteur : Carbonne	
Prénom : Roland	
Numéro du véhicule : 457AZS46	
Modèle : Renault Clio	
Type : Berline 4 portes	
Déclaration de sinistre	
Date du sinistre :	<input type="text"/>
Description :	
<div><div></div></div>	
Montant évalué :	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enregistrer"/>	<input type="button" value="Annuler"/>

## Annexe 5 : Formulaire en phase de test

<b>ASSURI</b>		
ADMINISTRATION DES SINISTRES AUTOMOBILES		
Contrat numéro : C0124578		
Date de souscription : 11/02/2002		
Nom du souscripteur : Carbonne		
Prénom : Roland		
Numéro du véhicule : 457AZS46		
Modèle : Renault Clio		
Type : Berline 4 portes		
<b>Derniers sinistres déclarés</b>		
Date du sinistre	Montant évalué	Montant remboursé
03/09/2007		2250
21/01/2008		950
<b>Déclaration de sinistre</b>		
Date du sinistre : <input style="width: 100%;" type="text"/>		
Description : <input style="width: 100%;" type="text"/>		

## Annexe 6 : Extrait du code du formulaire en phase de test

```
// Le code de connexion n'est pas montré ici ; $connexion est la variable contenant l'identifiant de connexion
100  $idContrat = $_REQUEST['idContrat'];
110  $req = "select * from Sinistre where Sinistre.idContrat = $idContrat
111  and datediff( now() , Sinistre.date ) < 365";
120  $rsSinistre = mysql_query($req, $connexion); // Alimentation d'un jeu d'enregistrements
130  $lgSinistre = mysql_fetch_array($rsSinistre); // Accès à une ligne du jeu d'enregistrements
140  echo " < table >
150  <tr> <td>Derniers sinistres déclarés </td></tr>
155  <tr> <td> Date du sinistre </td> <td>Montant évalué </td>
158  <td> Montant remboursé </td> </tr>
160  while ($lgSinistre != FALSE)
    {
170      $date = $lgSinistre['date']; // Accès à un champ du jeu d'enregistrement courant
180      $montantRembourse = $lgSinistre['montantRembourse'];
190      echo "
200          <tr>
210          <td>$date</td>
220          <td>$montantRembourse</td> </tr>";
240      $lgSinistre = mysql_fetch_array($rsSinistre);
    }
250  echo "</table>";
// suite du code : formulaire de déclaration du sinistre.
```