

SESSION 2012

CAPLP
CONCOURS EXTERNE
ET CAFEP

Section : ÉCONOMIE ET GESTION

Option : COMMUNICATION ET ORGANISATION

ÉPREUVE GESTION

Durée : 5 heures

Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Énoncé		Pages 1 à 5
Annexe 1	Mémorial de Caen – fiche signalétique – organigramme simplifié	Page 6
Annexe 2	Procédure de délégation de service public	Pages 7 et 8
Annexe 3	Revue de presse	Pages 9 et 10
Annexe 4	Mémorial de Caen – données d'exploitation 2005-2010	Page 11
Annexe 5	Données chiffrées bus/mini bus 2011	Page 12
Annexe 6	Contrats de transport (extraits)	Page 13
Annexe 7	Fiche technique audioguides	Page 14
Annexe 8	Mémo	Pages 15
Annexe 9	Extraits feuilles de saisie réservation minibus 9 places et bus 35 places.	Page 16
Annexe 10	Règlement (extraits) Concours de plaidoiries des lycéens pour les droits de l'homme	Page 17
Annexe 11	Jurys régionaux : comités organisateurs	Page 18
Annexe 12	Programme (extraits)	Pages 19 et 20
Annexe 13	Convention collective nationale des espaces de loisirs d'attractions et culturels (extraits)	Page 21
Annexe 14	Proposition de la direction d'introduire une nouvelle répartition des périodes de modulation	Page 22
Annexe 15	Cahier de pointage	Page 23
Annexe 16	Modalités de fonctionnement du service accueil	Pages 24 et 25
Annexe 17	Organisation des postes de l'accueil	Page 26

MÉMORIAL DE CAEN

Le Mémorial de Caen est un musée consacré à l'histoire du XXème siècle. Il est situé à proximité des plages du débarquement du 6 juin 1944 en Normandie.

Avec près de 400 000 visiteurs par an, c'est aujourd'hui l'un des musées les plus visités de France.

À la fois lieu de mémoire et lieu de promotion de la paix, il a été inauguré le 06 juin 1988. Il s'est agrandi en 2002 avec l'ouverture d'une nouvelle aile principalement consacrée aux cultures de paix et à la guerre froide.

Le Mémorial de Caen a été confronté à une sévère crise de croissance au milieu des années 2000 qui voit les départs successifs du conservateur, d'une partie de l'encadrement, en poste depuis l'origine.

L'arrivée du nouveau directeur, Stéphane Grimaldi, en 2005, a entraîné une profonde restructuration.

C'est, tout d'abord, vers la recherche systématique de réduction des charges que se tourne la nouvelle équipe en veillant à optimiser chaque euro investi. Ainsi certaines activités sont revues à la baisse : activités éditoriales, publicité, participation aux salons... Le directeur s'efforce d'améliorer la rentabilité de certains produits et services : restaurants, expositions itinérantes, circuits des plages.

L'embauche de personnel est stoppée et les départs ne sont pas remplacés. Parallèlement, les fonctions sont redéfinies et la formation affinée en fonction des nouveaux objectifs. Au Mémorial de Caen, vingt huit métiers sont représentés et répartis en trois grands secteurs : accueil, restauration, librairie.

Aujourd'hui, en saison, une quarantaine de personnes supplémentaires sont embauchées, majoritairement sous contrat à temps partiel.

Le Mémorial de Caen, Musée pour la Paix, doit s'adapter à l'évolution du monde du XXI^{ème} siècle ; il doit aussi intégrer les nouvelles connaissances sur l'histoire.

Comme tous les espaces culturels, il s'adapte au comportement des visiteurs et à l'évolution de la société et des technologies. Il utilise les formes modernes de communication et de mise en valeur des documents de toute nature (audioguides, audiophones...).

Cette profonde remise en question n'est toutefois pas achevée. L'entreprise « Mémorial », Société Anonyme d'Économie Mixte Locale (SAEML) et son partenaire principal, la ville de Caen, actionnaire majoritaire, doivent continuer à chercher des réponses à une question centrale :

« Comment concilier mission de service public et rentabilité économique, lieu de mémoire et produit touristique, qui plus est dans un contexte de crise économique ? »

Début octobre, vous avez été recruté(e) en tant que chargé(e) de mission auprès du directeur, monsieur Stéphane Grimaldi, pour l'aider à gérer les projets en cours.

DOSSIER 1 : CONVENTION DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

La ville de Caen a confié l'exploitation du Mémorial de Caen à une SAEML par une convention de délégation de service public. Une SAEML est une société de droit privé, au sein de laquelle les collectivités locales sont majoritaires. Ce statut particulier garantit la prise en compte de l'intérêt général dans les objectifs de la société.

La loi Sapin, codifiée aux articles L 1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales, fait obligation à la collectivité de recourir tous les sept ans à une procédure d'appel d'offres pour renouveler cette délégation et éventuellement choisir un nouvel exploitant.

L'équipe constituée par Stéphane Grimaldi, va présenter son bilan et solliciter le renouvellement pour sept ans de la convention avec la ville de Caen.

Dans cette perspective, le directeur vous charge de réaliser un document qu'il pourra utiliser dans le cadre des négociations qui vont s'ouvrir avec la ville de Caen.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir des annexes 1 à 4

- 1.1 Élaborez un diagnostic de la période 2005-2010.
- 1.2 Soumettez au directeur les arguments prépondérants pour négocier la reconduction de la convention avec la ville de Caen.
- 1.3 Proposez des axes de développement pour l'avenir.

DOSSIER 2 : NOUVEAUX PRODUITS, NOUVEAUX SERVICES

Depuis quelques années, le Mémorial de Caen propose, pour la visite des sites du débarquement, un circuit personnalisé en minibus 9 places avec un guide bilingue, circuit très prisé notamment de la clientèle nord américaine.

Sur la période du 1er juin au 31 août 2011, le Mémorial de Caen a expérimenté un circuit standard des plages du débarquement dans un bus 35 places, à un tarif plus attractif, pour atteindre une autre clientèle, plus familiale.

Actuellement les réservations sont effectuées par téléphone et traitées manuellement par deux personnes. Pour accompagner le développement des circuits, le système de réservation va devoir évoluer.

Par ailleurs, depuis mai 2011, pour la visite des espaces du musée, un système d'audioguidage interactif est proposé au public.

Monsieur Grimaldi vous demande de réaliser les travaux préparatoires à un bilan d'étape sur ces nouveaux produits et leur gestion.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir des annexes 5 à 9

- 2.1 Réunissez , présentez et commentez les données permettant à monsieur Grimaldi d'apprécier l'intérêt économique des circuits bus.
- 2.2 Réalisez le modèle conceptuel de données et le formulaire de saisie des réservations.
- 2.3 Exposez, sous une forme adaptée, l'intérêt du recours à l'audioguidage pour le Mémorial de Caen.

DOSSIER 3 : CONCOURS DE PLAIDOIRIES DES LYCÉENS

Dans le cadre du renouvellement de la convention avec la ville de Caen, le Mémorial de Caen doit poursuivre les objectifs civiques et pédagogiques qui lui sont assignés dans sa mission de service public.

Son action vise à sensibiliser les jeunes et à les faire réfléchir aux incidences de l'Histoire sur l'avenir de la planète.

À ce titre, un accueil pédagogique des publics scolaires a été mis en place et des manifestations citoyennes organisées, dont un concours des lycéens de métropole, d'outre-mer et des établissements français à l'étranger.

Ce concours permet aux jeunes, en présentant une plaidoirie, d'exprimer leur indignation face à des atteintes fondamentales aux droits de l'homme. Au travers de cette expérience, il leur permet également de construire une argumentation et de prendre la parole en public.

La tenue de ce concours demande une organisation rigoureuse qui nécessite des échanges avec les comités régionaux.

De plus, l'organisation du séjour des candidats pour la finale du concours, qui se tiendra en janvier 2012 à Caen, doit être envisagée dès maintenant.

TRAVAIL À FAIRE :

À partir des annexes 10 à 12

- 3.1 Présentez un schéma de la procédure et rédigez le message d'accompagnement qui seront adressés aux comités organisateurs pour informer les équipes candidates.
- 3.2 Élaborez l'outil qui permettra d'assurer le suivi de l'ensemble des tâches nécessaires à l'organisation du séjour des candidats lycéens à Caen pour la finale des plaidoiries.

DOSSIER 4 : AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

L'évolution des activités et de la fréquentation du Mémorial nécessite une réflexion sur l'organisation du temps de travail des salariés.

Monsieur Grimaldi s'appuie pour cela sur la convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels. Celle-ci prévoit la mise en place d'une modulation du temps de travail permettant de faire varier la durée hebdomadaire au-dessous ou au-dessus de 35 heures, en fonction de l'activité.

En application des dispositions de cette convention collective, monsieur Grimaldi propose une nouvelle répartition de la modulation pour la prochaine saison touristique. Il souhaite disposer d'arguments en faveur de cette modulation qui lui serviront à étayer sa proposition.

Monsieur Grimaldi souhaite profiter de cette réorganisation pour automatiser la gestion du temps de travail. Il vous demande de traiter la situation particulière des guides qui, travaillant sur les sites extérieurs, sont dans l'impossibilité de badger et remplissent encore un cahier de pointage.

Par ailleurs, il souhaite remédier à la situation du personnel de l'accueil qui est souvent prévenu la veille de son affectation pour le lendemain.

Pour ce faire, monsieur Stéphane Grimaldi souhaite utiliser les ressources informatiques existantes : un réseau comprenant une soixantaine de postes, équipés d'une suite bureautique classique et d'un navigateur permettant à chaque salarié d'accéder à l'intranet et à Internet.

TRAVAIL À FAIRE :

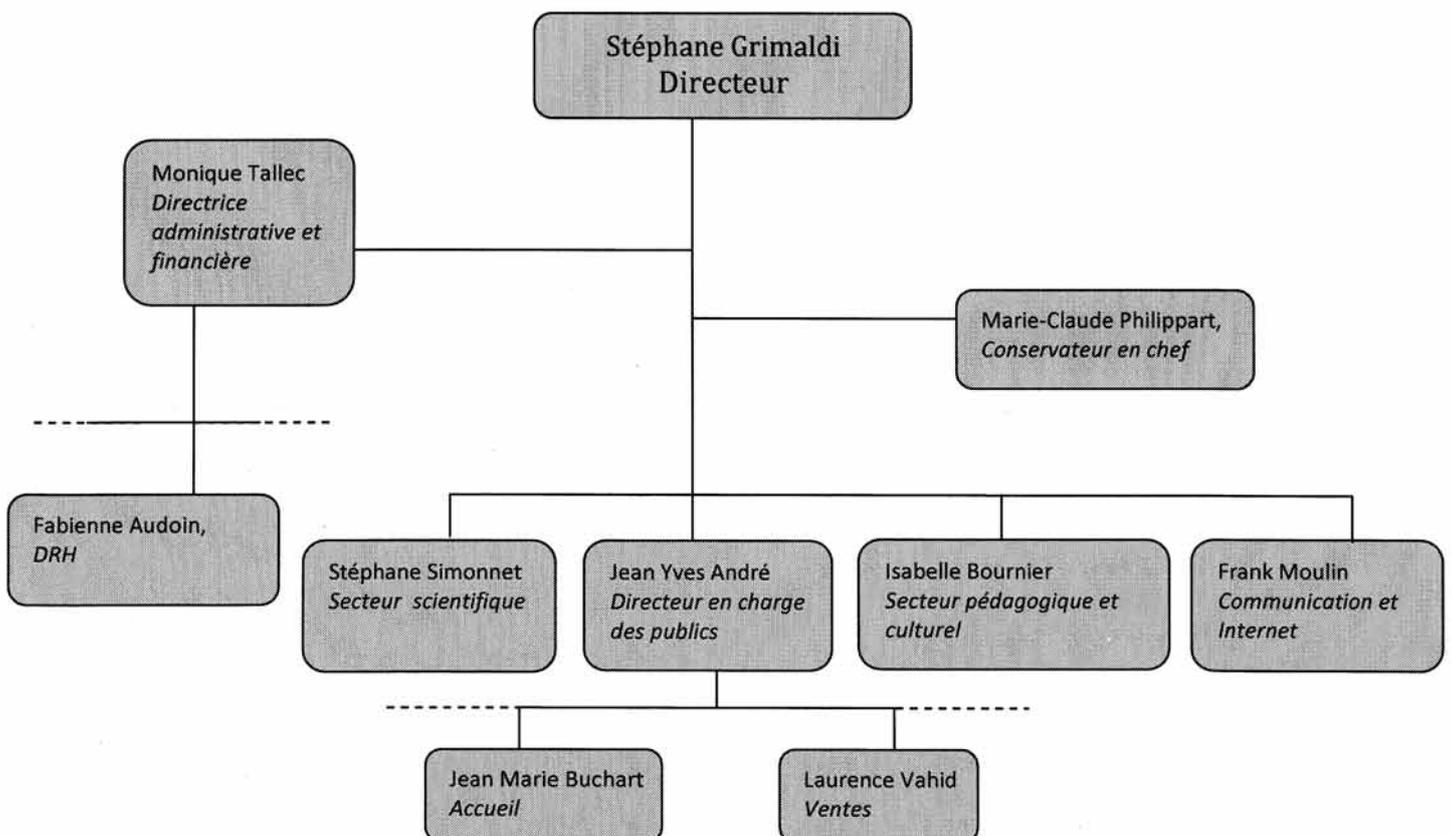
À partir des annexes 13 à 17

- 4.1 Présentez, dans une note, les enjeux de la modulation du temps de travail pour les employeurs et les salariés du secteur concerné par la convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels.
- 4.2 Préparez une gestion automatisée sur tableur des décomptes horaires (hebdomadaires, mensuels et annuels) qui remplacera le cahier de pointage des guides.
- 4.3 Élaborez la matrice d'un document qui permettra d'affecter à l'avance le personnel de l'accueil.

Raison sociale	Mémorial de Caen		
Inauguration	6 juin 1988		
Adresse	Esplanade Général Eisenhower B.P. 55026 14050 Caen Cedex 4		
Téléphone : 02 31 06 06 45			Télécopie : 02 31 06 01 66
Adresse internet : www.memorial-caen.fr			Courriel : contact@memorial-caen.fr

Forme juridique	Société Anonyme d'Économie Mixte Locale (SAEML)
Président	Philippe Duron, député-maire de Caen
Capital social	1 216 350 €
Principaux actionnaires de la S.A.E.M.L.	<ul style="list-style-type: none"> • Ville de Caen : 51,6 % • Autres collectivités : 3,8% • Fondations britanniques, américaines et canadiennes : 13,9% • Caisse des Dépôts et autres établissements financiers : 6,9% • Intérêts économiques régionaux (entreprises, office de tourisme, CCI) : 24%
Effectif	80 permanents (chiffre 2010)
Particularités	14 000 m ² sur 3 niveaux dont 5 600 m ² d'exposition permanente

Organigramme simplifié



Ville de Caen

Exploitation du Mémorial de Caen, un Musée pour la Paix
Avis d'appel à candidatures publié en application des dispositions des articles L. 1411-1
et suivants du Code général des collectivités territoriales

Extraits

1. Organisme délégant : Ville de Caen, Hôtel-de-Ville, esplanade Jean-Marie-Louvel, 14000 Caen.

2. Objet de la délégation : exploitation du Mémorial de Caen - Un Musée pour la Paix - espace muséographique et d'interprétation qui raconte et explique ce que fut la première moitié et la seconde moitié du XXe siècle.

Avant 1945 :

- La faillite de la paix 1918-1939.
- La France des années noires 1939-1941.
- Guerre mondiale, guerre totale 1941-1944.
- Le film du jour J : le 6 juin 1944 et le film de la bataille de Normandie le 6 juin 1944-8 mai 1945.
- Le film Espérance (auditorium 300 places).

Après 1945 :

- La galerie des villes détruites.
- Le monde à l'heure de la guerre froide.
- Tâches d'opinions.
- Espace d'exposition temporaire.
- La galerie des prix Nobel de la paix.
- Le parc international pour la libération de l'Europe.

Procédure de délégation de service public, conformément aux articles L. 1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales.

3. Caractéristiques principales du service :

3.1. Lieu géographique d'exécution : le Mémorial de Caen, esplanade Général-Eisenhower, 14000 Caen.

3.2. Objet : exploitation du Mémorial de Caen, comprenant :

- 14 000 m² d'espaces couverts.
- Une boutique.
- Une cafétéria (300 à 400 places assises).
- Un restaurant (80 places en salle, 100 places en terrasse).
- Une médiathèque.
- Trois auditoriums (166, 290 et 320 places).
- Une halte-garderie.

(...)

3.3. Objectifs de la ville de Caen : les principaux objectifs de la ville de Caen concernant la future délégation de service public pour l'exploitation du Mémorial sont les suivants :

- Un objectif historique et scientifique :
 - acquérir, protéger et mettre en valeur les documents, objets, témoignages en rapport avec les thèmes développés au sein du Mémorial ;
 - affirmer la vocation de centre de recherche international du Mémorial ;
 - conforter sa vocation de pôle de référence en tant que centre de recherche et de lieu d'échanges sur les conditions de la paix dans le monde et sur les droits de l'homme.
- Un objectif civique : le Mémorial doit participer en tant que centre de recherche et lieu d'échange, aux débats sur le passé, le présent et l'avenir de l'humanité.
- Un objectif pédagogique :
 - accueillir et soutenir les initiatives des acteurs locaux dans les domaines d'activité du Mémorial ;
 - assurer la transmission de notre histoire et d'un message d'espoir pour la paix aux nouvelles générations ;
 - sensibiliser le plus grand nombre au résultat des recherches menées ;
 - travailler en étroite relation avec l'université et les établissements scolaires de Caen et de son agglomération.
- Un objectif culturel : le Mémorial doit demeurer un pôle majeur d'animations et d'événements culturels, au sein de la ville de Caen. Cette politique est menée en étroite collaboration avec la ville. Cela se traduit notamment par un travail en réseau avec les autres équipements culturels caennais.
- Un objectif économique pour développer la fréquentation de l'établissement afin :
 - de participer à l'action de la ville de Caen pour accroître son attractivité et son rayonnement en France et à l'étranger ;
 - d'attirer le plus grand nombre de visiteurs sur le territoire caennais et de mettre en œuvre des actions, en concertation avec les partenaires locaux, pour les inciter à découvrir l'ensemble des sites culturels et touristiques de la ville ;
 - réduire les compensations financières versées par la ville pour les activités de service public de l'établissement.

4. Nature du contrat : Contrat de délégation de service public avec exploitation aux risques et périls du délégataire.

Le contrat donnera à l'exploitant la responsabilité des charges et des recettes d'exploitation.

Une compensation financière annuelle pourra être demandée par les candidats au titre des contraintes de service public imposées au délégataire dont le financement ne peut être assuré par ses recettes commerciales. La ville de Caen met à la disposition du délégataire tous les biens du Mémorial lui appartenant. Le délégataire devra reprendre au précédent exploitant du Mémorial tous les biens lui appartenant moyennant le versement d'une indemnité. Tous les autres biens qui seront nécessaires à l'exploitation du Mémorial devront être fournis par le délégataire.

Le délégataire assure la quasi-totalité des prestations d'entretien et de maintenance courante des installations. La ville de Caen conserve à sa charge les grosses réparations.

Le renouvellement courant du matériel scénographique est à la charge du délégataire.

Durée envisagée : sept ans.

(...)

La nouvelle histoire du Mémorial de Caen

la-Croix.com

En rénovant 70 % de ses espaces, le Mémorial donne une meilleure place à l'actualité de la recherche historique et bouscule certaines idées reçues sur la Seconde Guerre mondiale.

Inauguré en 1988 autour de l'histoire de la Seconde Guerre mondiale et pour promouvoir la paix, le Mémorial de Caen avait vieilli. Malgré une fréquentation élevée – 372 000 visiteurs dont 30 % de scolaires – sa présentation suscitait des critiques.

Limitée à une petite salle éclairée de bougies, l'évocation de la Shoah semblait beaucoup trop succincte. Une extension du musée, réalisée en 2002 pour évoquer la guerre froide, offrait une scénographie assez illisible et vieillotte, avec son pêle-mêle d'objets de consommation, d'engrenages symboliques et d'armes dont un véritable Mig 21 soviétique.

Aujourd'hui, le musée s'est (enfin) doté d'audio-guides et 70 % de ses espaces (5 700 m² au total) viennent d'être rénovés. Concernant la partie consacrée à la Seconde Guerre mondiale, des cartes et des panneaux explicatifs destinés au jeune public ont été ajoutés dans la spirale retraçant la montée des périls en Europe et les salles dédiées au début de l'Occupation en France. La suite, soit 1 000 m², a été entièrement repensée, avec le concours des historiens Denis Peschanski et Pierre Laborie ainsi que la Fondation pour la mémoire de la Shoah.

(....)

Un goût d'inachevé

En n'engageant, faute de moyens sans doute, qu'une rénovation partielle, le Mémorial laisse aujourd'hui au visiteur un goût d'inachevé. Stéphane Grimaldi, son directeur, vient de postuler auprès de la ville de Caen pour se voir confier une nouvelle délégation de service public. Il entend miser, l'an prochain, sur la pédagogie, afin de mieux accueillir un public scolaire, parfois bruyant et distrait.

Il prévoit aussi, pour 2014, le réaménagement de l'espace des expositions temporaires pour y montrer des artistes engagés contre les guerres, comme le photographe Reza, que le Mémorial accueillerait en résidence. L'achèvement de la rénovation du musée mériterait de figurer aussi parmi ces priorités.

Sabine GIGNOUX - 16/07/2010

LA MANCHE
LIBRE

Le Mémorial offre à Caen une carte de... visite

Chaque matin, Stéphane Grimaldi passe avec plaisir la petite porte d'une grande "maison" comme il aime appeler le Mémorial de Caen. A la tête du musée depuis 2005, le directeur bouillonne constamment d'idées, à tel point qu'il préfère travailler fenêtre ouverte, même lorsqu'il fait à peine 10°C dehors. 'Le succès du Mémorial repose sur une audace initiale, explique-t-il. 'Celle de Jean-Marie Girault, alors maire de Caen, qui, il y a un peu plus de vingt ans, a voulu un lieu où on raconterait l'Histoire à un public très large. Les historiens de l'époque ont totalement rompu avec les canons habituels des musées européens.

Depuis, le succès du Mémorial n'a pas fléchi et le pari d'attirer en Normandie ailleurs que sur les plages du Débarquement ou au Mont Saint-Michel a été gagné, malgré un prix d'entrée plutôt élevé (jusqu'à 18,50 € en plein tarif).

3 millions d'investissement

"Il n'y a pas de musée gratuit. Si ce n'est pas le visiteur qui paye, c'est le contribuable", rappelle Stéphane Grimaldi. Or, Jean-Marie Girault avait souhaité un musée qui coûte "le moins possible aux Caennais. J'ai baissé les tarifications des scolaires très sensiblement. C'est parce que je considère que le Mémorial doit avant tout servir à ouvrir les yeux des enfants, leur donner le goût de l'histoire".

Sur les 400 000 visiteurs annuels, 60 000 parcourent le site gratuitement et cela, sans compter, la foule qui se presse lors des Journées du Patrimoine.

Le musée fait d'ailleurs figure d'exception par son modèle économique. Il est géré par une Société anonyme d'économie mixte locale (SAEML) dont l'actionnaire majoritaire est la Ville et qui a reçu le label Musée de France.

Avec 7 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2009, sa situation a de quoi faire des jaloux. "C'est un musée qui fonctionne à 90 % grâce à l'autofinancement. C'est exceptionnel", souligne Stéphane Grimaldi. La SAEML a investi depuis cinq ans, sur ses fonds propres, 3 millions d'euros afin de renouveler ses parcours et de mieux répondre aux attentes des visiteurs.

Considéré comme l'un "des premiers centres mémoriels européens", le Mémorial de Caen séduit un large panel de touristes. Sur les 183 000 entrées individuelles enregistrées entre janvier et la mi-novembre 2010 pour visiter les 5 600 m² d'exposition permanente, 21 % ont été vendues à des Américains, 15 % à des Anglais, 15 % à des Hollandais, 11 % à des Belges et 5 % à des Allemands. Et 30 % de ces entrées individuelles concernent cette année des Bas-Normands. "C'est une très belle augmentation", se réjouit Stéphane Grimaldi.

La tarification spéciale à 5 € pour les Caennais (à toute époque de l'année) compte pour beaucoup dans cette performance, le temps parfois maussade de cet été aussi. "Nous avons connu des journées à 4 000 visiteurs. Le problème, c'est qu'à partir de 3 000 personnes par jour, le musée sature". Le directeur du Mémorial envisage un agrandissement prochain du bâtiment afin de pouvoir accueillir des expositions temporaires dans de meilleures conditions.

(...)

Floriane Bléas - 26/12/2010

Évolution de la masse salariale						
<i>en K€</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ACCUEIL - CIRCUITS PLAGES ET SITES	954	624	629	632	657	717
LIBRAIRIE	274	231	223	220	200	205
RESTAURANT	766	509	576	557	511	575
<i>Sous-total</i>	1995	1364	1428	1409	1368	1497
TECHNIQUE	270	275	264	261	276	279
COMMERCIAL	522	448	341	310	315	297
SCIENTIFIQUE	643	555	462	514	564	547
AUTRES	1158	849	856	862	808	839
TOTAL	4588	3490	3351	3356	3331	3459
Évolution du chiffre d'affaires						
<i>en K€</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010
CA TTC Net Billetterie	4 416	3 958	3 899	3 842	3568	3 342
CA TTC Boutique	1 906	1 666	1 642	1 600	1672	1 476
CA TTC Restauration	2 248	1 778	1 639	1511	1515	1 591
CA TTC Éducatif	209	153	100	94	94	84
CA TTC VPC/ Dépôts/Internet	320	230	152	156	129	109
CA TTC Sites/Circuits/Animations	409	387	423	462	473	568
CA TTC Audioguides	-	-	-	-	-	144
CA TTC Mémorial	9 509	8 172	7 855	7 665	7 451	7 314
Évolution du nombre de visiteurs						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de visiteurs	404 740	380 446	380 595	392 228	372 299	354 093
dont gratuits	<i>Non communiqué</i>	41 469	39 201	36 085	46 165	47 094
dont scolaires	<i>Non communiqué</i>	111 471	114 940	109 824	99 404	100 917
dont plein tarif	<i>Non communiqué</i>	75 709	80 306	77 269	101 638	107 290
Entrées expos temporaires						
Entrées expos temporaires	Paroles du jour J	Saint Exupéry, objets d'une vie	Vivre sans pétrole-August Sander	World Trade Center	Réza Entre guerres et paix	Victoire ! 1941-1945 : le Front russe
Gratuites	Non disponible			4 300	20 000	200
Payantes				22 000	-	3 300

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ÉTÉ 2011 DES MINIBUS 9 PLACES									
Circuit personnalisé en minibus avec déjeuner	CHIFFRE D'AFFAIRES								
	Tarif unitaire	Juin	Juillet	Août					
	110 €	46 200 €	51 370 €	33 330 €					
Circuit personnalisé en minibus 9 places (7 places passager) : visite du Mémorial, déjeuner au restaurant « La terrasse » et visite guidée bilingue des plages du Débarquement, du port d'Arromanches à la Pointe du Hoc (durée 5h). Prix du repas inclus dans la formule et refacturé par le restaurant au Mémorial = 28 € - Coût horaire du guide : 16 € charges comprises.									
OCCUPATION BUS 35 PLACES									
DATES	Juin 2011			Juillet 2011			Août 2011		
	NB PLACES DISPO	NB PLACES VENDUES	DATES	NB PLACES DISPO	NB PLACES VENDUES	DATES	NB PLACES DISPO	NB PLACES VENDUES	DATES
01/06/2011	32	14	01/07/2011	32	32	03/08/2011	32	30	03/08/2011
03/06/2011	32	25	02/07/2011	32	21	05/08/2011	32	32	05/08/2011
04/06/2011	32	32	06/07/2011	32	32	06/08/2011	32	24	06/08/2011
08/06/2011	32	19	08/07/2011	32	32	10/08/2011	32	29	10/08/2011
10/06/2011	32	20	09/07/2011	32	16	12/08/2011	32	32	12/08/2011
11/06/2011	32	21	13/07/2011	32	32	13/08/2011	32	31	13/08/2011
15/06/2011	32	23	15/07/2011	32	32	17/08/2011	32	32	17/08/2011
17/06/2011	32	18	16/07/2011	32	31	19/08/2011	32	24	19/08/2011
18/06/2011	32	30	20/07/2011	32	29	20/08/2011	32	28	20/08/2011
22/06/2011	32	25	22/07/2011	32	32	24/08/2011	32	32	24/08/2011
24/06/2011	32	14	23/07/2011	32	30	26/08/2011	32	22	26/08/2011
25/06/2011	32	17	27/07/2011	32	31	27/08/2011	32	18	27/08/2011
29/06/2011	32	32	29/07/2011	32	28	31/08/2011	32	18	31/08/2011
			30/07/2011	32	27				
Totaux	416	290		448	405		416	352	
Circuit standard en bus 35 places (32 places passager) = Visite du Mémorial et visite guidée français/anglais des plages du Débarquement (départ à 13h / retour à 18h30). Coût horaire du guide : 16 € charges comprises.									

Contrat de transport BUS 35 places (places passager 32 + 1 guide)

Entre les soussignés :

La SARL NORD-OUEST EXPRESS

Zone artisanale les Hautes Varendes, 14680 BRETTEVILLE SUR LAIZE,

Représentée par Monsieur LARZILLIERE, gérant

d'une part,

Et :

Le MÉMORIAL DE CAEN

Esplanade Général Eisenhower, BP 55026, 14050 CAEN Cedex 4

Représentée par M. Stéphane GRIMALDI, Directeur,

d'autre part,

Il est préalablement exposé ce qui suit :

Le MÉMORIAL DE CAEN organise pour ses clients des visites guidées sur les plages du Débarquement et accompagnées par un guide-interprète du Mémorial.

Pour ce faire, le MÉMORIAL DE CAEN fait appel à un prestataire habilité à transporter des personnes.

Article 2.1 : la société NORD-OUEST EXPRESS s'engage à mettre à disposition du MÉMORIAL DE CAEN un autocar 35 places équipé de toilettes, vidéo, réfrigérateur pour le transport de visiteurs sur les plages du Débarquement, accompagnés par un guide-interprète salarié du MÉMORIAL DE CAEN (...).

NORD-OUEST EXPRESS assurera le nettoyage et veillera à l'état de propreté du véhicule mis à disposition du Mémorial.

Article 2.2 : les chauffeurs sont salariés de la société NORD-OUEST EXPRESS (...).

Article 2.3 : les clients du MÉMORIAL DE CAEN sont pris en charge aux dates, horaires et lieux ci-dessous (...).

- du 1^{er} juin au 31 août 2011, les mercredis, vendredis et samedis ;

♦ départ du Mémorial à 13h ; (...)

♦ retour au Mémorial à 18 heures 30 ;

En cas de dépassement de ces horaires, il n'y aura aucune facturation supplémentaire (...).

Article 6.1 : Tarif pour la 1/2 journée : 380 € TTC.

La prestation sera facturée au tarif en vigueur, que le véhicule soit utilisé ou non, sauf en cas d'annulation du circuit pour cause d'intempéries, d'un événement de force majeure (grèves, conflits) ou d'événements imprévisibles ou irrésistibles non imputables au MÉMORIAL DE CAEN (...).

Article 7.1 : le présent contrat qui prend effet le 1^{er} juin 2011 est conclu jusqu'au 31 août 2011.

(...).

Contrat de transport MINIBUS 9 places (places passager 7 + 1 guide)

(...)

Article 2.1 : la société NORD-OUEST EXPRESS s'engage à mettre à disposition du MÉMORIAL DE CAEN deux véhicules (Renault trafic 9 places), (...) avec chauffeurs pour le transport de visiteurs sur les plages du Débarquement, accompagnés par un guide-interprète salarié du MÉMORIAL DE CAEN (...).

Article 2.2 : les chauffeurs sont salariés de la société NORD-OUEST EXPRESS (...).

Article 2.3 : les clients du MÉMORIAL DE CAEN sont pris en charge aux dates, horaires et lieux ci-dessous (...).

➤ du 1 ^{er} mai au 31 mai 2011	de 9h15 à 19h15 :	1 véhicule 7 jours sur 7
	de 14h00 à 19h30 :	1 véhicule 7 jours sur 7
➤ du 1 ^{er} juin au 31 août 2011	de 9h15 à 19h15 :	2 véhicules 7 jours sur 7
➤ du 1 ^{er} septembre au 30 septembre 2011	de 9h15 à 19h15 :	1 véhicule 7 jours sur 7
➤ du 1 ^{er} octobre au 31 décembre 2011	de 13h00 à 18h00 :	1 véhicule 7 jours sur 7

En cas de dépassement de ces horaires, il n'y aura aucune facturation supplémentaire (...).

Article 6.1 :

Tarif pour la ½ journée par véhicule (9 h15 à 13h00 ou 14h00 à 19h30) : 118 € TTC.

Tarif pour la journée par véhicule (9 h15 à 19h30) : 235 € TTC.

La prestation sera facturée au tarif en vigueur, que le véhicule soit utilisé ou non, sauf en cas d'annulation du circuit pour cause d'intempéries, d'un événement de force majeure (grèves, conflits) ou d'événements imprévisibles ou irrésistibles non imputables au MEMORIAL DE CAEN (...).

Article 7.1 : Le présent contrat qui prend effet le 1^{er} mai 2011 est conclu jusqu'au 31 décembre 2011.

(...)

Le personaiguide™ est au top niveau technologie, il se caractérise par une qualité du son inégalable, un emploi simple, une conception élégante, intemporelle et décente, un système d'exploitation sûr ainsi que le confort de port.

- excellente qualité du son
- emploi simple
- léger et confortable
- conception élégante (couleur argentée ou rouge métallique)
- robuste et résistant
- longue durée de vie
- grand écran
- menu multilingue
- capacité de mémoire : 128 Mo / 256 Mo / 512 Mo / 1024 Mo
- système d'exploitation sûr
- statistiques des habitudes des visiteurs
- Interface USB
- Rapport qualité-prix imbattable



Dimensions	140 x 60 x 14 mm
Poids	104 g
Mémoire	128, 256, 512 Mo Flash Rom, extensible à 1024 Mo (Intégrée)
Sortie son	Haut-parleur intégré (comme dans les téléphones portables) Sortie écouteurs 3,5 mm en stéréo
Volume	Réglage du volume à action progressive
Clavier	10 touches chiffres, 5 touches de fonction de couleur, 2 touches pour le volume, 1 touche « aide », 1 « touche étoile » (pour les textes de fond)
Récepteur infrarouge	Récepteur infrarouge intégré pour mise en route automatique ou pour la synchronisation de films
Affichage	Numéro de l'objet, titre de l'objet, durée du titre, état des fonctions, du volume et de l'accu, emplacement publicitaire libre
Langues	Allemand, anglais, français, italien, espagnol, chinois, japonais, turc ou russe – d'autres langues sont possibles sur demande
Fonctions	Fonction d'extinction automatique après une durée déterminée
Interface	USB 1.1
Logiciel	Programme de statistique basé sur un navigateur pour l'interprétation des habitudes des visiteurs
Boîtier	ABS + PC
Ecran LCD	Matrice 128 x 64 pixel, champ visible 52 x 27 mm, avec rétro-éclairage

Émetteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Laurence Vahid, responsable commerciale • Franck Moulin, responsable communication 	Destinataire : <ul style="list-style-type: none"> • Stéphane Grimaldi, directeur
Objet : gestion des réservations bus	Le 15 septembre 2011
P.J. : Extraits feuilles de saisie réservation bus 35 places et minibus.	MÉMO

Conformément à votre demande, le service commercial et le service communication se sont concertés afin d'améliorer la gestion des réservations.

Situation actuelle :

- Les réservations se font uniquement par téléphone au 02.31.06.06.45 que ce soit pour les minibus ou le bus 35 places.
- 2 personnes sont chargées de traiter les appels.
- L'organisation est simple : chaque chargé(e) d'appel utilise les feuilles de saisie (modèle en pièce jointe). Elles sont complétées manuellement, au fur et à mesure des appels.

Inconvénients de la situation actuelle :

- Cette organisation ne donne pas satisfaction :
 - organisation inadaptée : report manuel des informations ; pas d'utilisation d'outils de communication adaptés (utilisation du site Internet...),
 - risque d'erreurs et de pertes de documents,
 - perte de temps,
 - attente du correspondant si la feuille de saisie n'est pas disponible,
 - impossibilité de sélectionner ou trier les données,
 - les postes de travail sont éloignés les uns des autres, ce qui occasionne des déplacements fréquents, du stress...
 - informations non précisées sur les feuilles de saisie :
 - coordonnées complètes du client pour envoi des tickets ou de publicités sur les circuits,
 - montant total de la réservation,
 - formule du circuit choisi (minibus, bus 35 places) et tarif.

Solution proposée :

- Mettre en place une base de données permettant l'enregistrement des réservations faites par téléphone ou saisies sur le site internet.

Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Laurence Vahid
 Franck Moulin

Réservation minibus 9 places										
DATE :										
<u>VÉHICULE 1</u>										
	NOM	PRENOM	NAT	LANGUE		MONTANT	NBRE DE PERSONNES	PRESCRIPTEUR (1)	N° RESA (2)	OBS
				FR	GB					
1										
....										
7										
<u>VÉHICULE 2</u>										
	NOM	PRENOM	NAT	LANGUE		MONTANT	NBRE DE PERSONNES	PRESCRIPTEUR (1)	N° RESA (2)	OBS
				FR	GB					
1										
....										
7										
<p>(1) : prescripteur = hôtel partenaire, agence de voyage, office de tourisme, autre. (2) : un numéro de réservation est attribué à une réservation quel que soit le nombre de personnes..</p>										
Réservation bus 35 places										
DATE :										
	NOM	PRÉNOM	NAT	LANGUE		MONTANT	NBRE DE PERSONNES	PRESCRIPTEUR (1)	N° RESA (2)	OBS
				FR	GB					
1										
....										
32										

Concours de plaidoires des lycéens pour les Droits de l'Homme

(...)

1^{ère} sélection : un résumé

Art.8 : Pour la première sélection, les candidats téléchargent le formulaire d'inscription sur le site www.memorial-plaidoires.fr et nous le font parvenir par mail à lyceens@memorial-plaidoires.fr. L'inscription sera validée par l'envoi d'un accusé de réception.

Art.9 : Chaque équipe doit enregistrer son inscription avant le **dimanche 6 novembre 2011**.

Art.10 : Le comité organisateur sélectionnera 10 équipes candidates maximum pour chaque jury régional.

Art.11 : Les candidats sélectionnés seront prévenus, par téléphone et par mail, 15 jours avant la date de leur finale régionale.

(...)

2e sélection : dans votre région

Art.13 : Cette seconde sélection sera effectuée, en décembre, par 12 jurys régionaux composés principalement d'enseignants, d'avocats, de journalistes et de personnes engagées dans la défense des droits de l'homme.

Art.14 : La seconde sélection de ce concours consiste en une présentation orale par les candidats de leur plaidoire devant un jury.

Art.15 : Pour cette seconde sélection, les candidats doivent exposer leur texte complet. Le temps de présentation doit être compris entre **8 et 12 minutes**.

Art.16 : Les lycéens des DOM et les lycéens des lycées français à l'étranger, retenus lors de la première sélection, devront filmer leur plaidoire en une seule prise de vue. (...) Le support ne peut être qu'un DVD ou CD Rom. La date limite d'envoi au Mémorial est le **dimanche 27 novembre 2011** (le cachet de la poste faisant foi).

Art.17 : Aucun élément de décor, objet ou document ne peut être utilisé pendant la plaidoire, mis à part le texte de l'exposé. Une mise en scène limitée est tolérée.

Art.18 : Les candidats seront jugés sur la pertinence du sujet, la construction du sujet, la solidité de l'argumentaire, la conviction, le talent oratoire et le respect du temps de parole.

Art.19 : Tous les candidats sélectionnés pourront assister aux plaidoires présentées lors de cette sélection (...)

Art.20 : Le jury est souverain dans la désignation de l'équipe lauréate au niveau régional. Toutefois, le comité organisateur se réserve le droit d'intervenir en cas de non-respect du règlement.

Art.21 : Dans la mesure du possible, le jury doit délibérer et proclamer les résultats le jour même des présélections.

Art.22 : Le jury énoncera le classement des trois meilleures plaidoires. La première équipe gagnera le droit de participer à la finale qui aura lieu à Caen, le **vendredi 27 janvier 2012**. Les autres équipes recevront divers lots.

Art.23 : Les résultats des sélections régionales seront mis en ligne sur le site Internet dans les jours suivants.

Art.24 : En cas d'intempéries, d'impossibilité majeure, la sélection régionale sera reportée à une date ultérieure. Si elle ne peut pas l'être, les équipes présenteront leur plaidoire par l'intermédiaire d'un DVD ou CD Rom (...)

Art.25 : Les frais de déplacement ou autres liés à la présélection incombent aux candidats.

3e sélection : au Mémorial à Caen

Art.26 : L'épreuve finale se déroulera au Mémorial de Caen le **vendredi 27 janvier 2012** devant un jury composé de personnalités du monde juridique, enseignant, culturel, artistique... concernées par la défense des Droits de l'Homme.

Art.27 : L'ordre de passage des équipes est tiré au sort.

Art.28 : Le temps de parole de chaque membre de l'équipe doit être équivalent.

Art.29 : Le temps de présentation de la plaidoire doit être compris entre **8 et 12 minutes**.

Art.30 : Si une équipe ne peut concourir, elle sera remplacée par l'équipe arrivée en seconde position lors des jurys régionaux.

Art.31 : Si pour causes de grèves des transports, d'intempéries ou d'impossibilité d'accéder au Mémorial de Caen, une équipe ne peut se rendre à la finale, aucun recours ne sera possible auprès des organisateurs.

Art.32 : La délibération du jury aura lieu immédiatement après le concours.

Art.33 : Le jury est souverain dans la désignation des lauréats.

Art.34 : Les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration liés à la finale sont pris en charge par le Mémorial de Caen.

Composition des équipes

Art.35 : Tout candidat inscrit sur la fiche d'inscription contenue dans le dossier doit plaider oralement lors des finales régionale et nationale.

Art.36 : Finales régionales : en cas de maladie ou d'impossibilité, un candidat, membre d'une équipe, peut être absent et donc ne pas plaider. Le candidat absent ne pourra réintégrer son équipe pour la finale nationale et ne pourra prétendre à aucun prix.

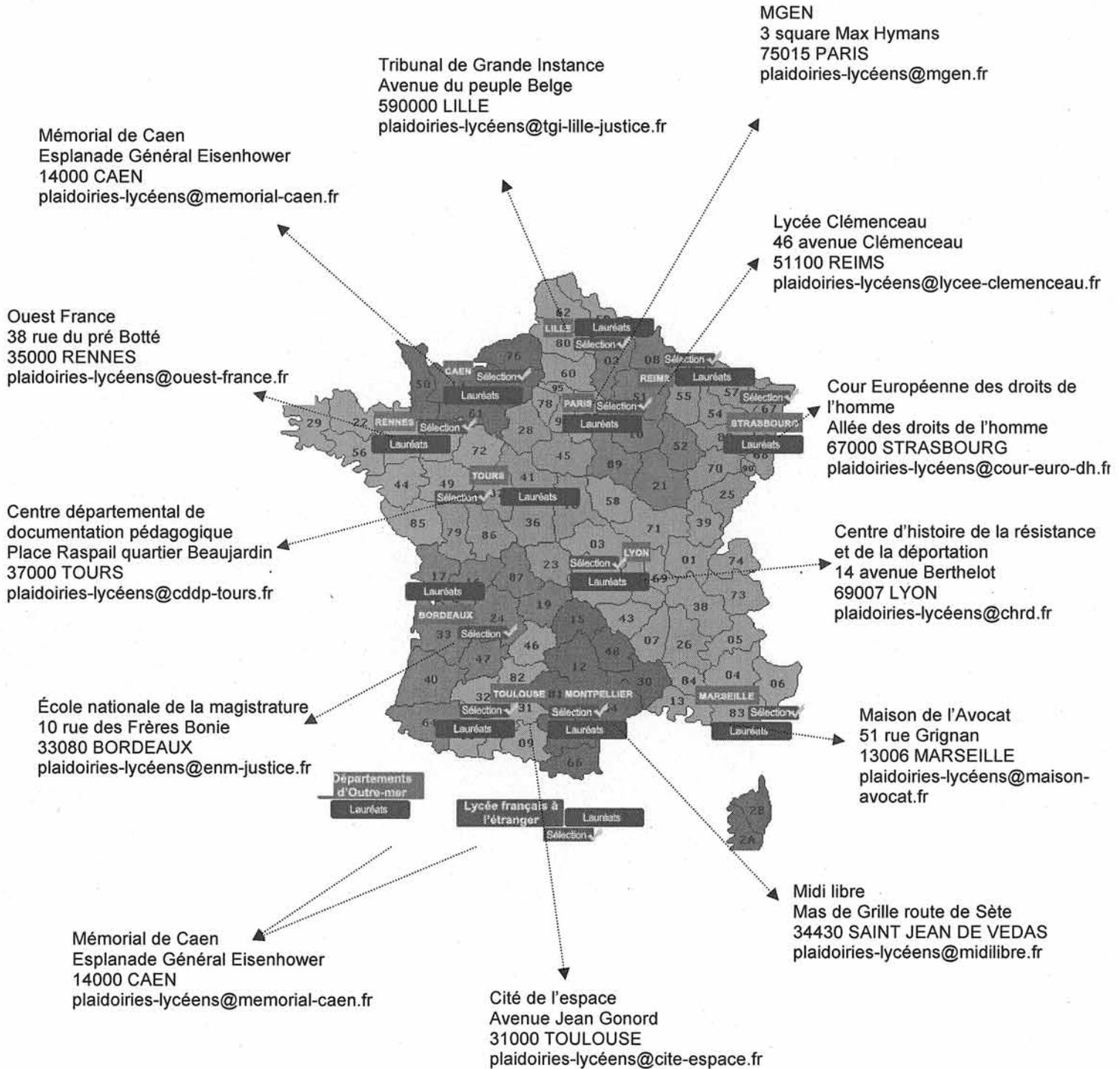
Art.37 : Entre la finale régionale et la finale nationale au Mémorial de Caen, la composition de l'équipe ne peut plus être modifiée sauf en cas de maladie.

Art.38 : Finale nationale : seul un certificat médical peut autoriser un membre de l'équipe à ne pas plaider en finale. Dans ce cas, si le candidat ne plaide pas en finale à Caen, le reste de l'équipe peut concourir (...)

Art.39 : Chaque équipe se compose de candidats (de 1 à 3) et d'un accompagnateur. L'accompagnateur doit être majeur. Lors de la finale, il s'engage, en accompagnant l'équipe, à veiller au respect du programme établi par le Mémorial de Caen.

En dehors des activités prévues dans le programme par les organisateurs, le Mémorial de Caen décline toute responsabilité en cas d'accident.

Les organisateurs demandent expressément aux accompagnateurs de veiller à la bonne tenue de leurs équipes lors des différentes activités et en particulier dans le cadre de l'hôtel hébergeant les candidats. (...)



LES CONCOURS DE PLAIDOIRIES DES LYCÉENS	
Vendredi 27 janvier 2012	
Mercredi 25 janvier 2012	
17h - 17h45	Arrivée de toutes les équipes en gare de Caen (sauf équipe Caen+ ceux qui viennent en voiture)
	Transfert de la gare à l'hôtel B&B en bus
17h45 - 18h45	Répartition des chambres et installation
18h45	Départ en bus de l'hôtel pour le Mémorial
19h - 21h	Distribution des badges et des dossiers
	Dîner au restaurant du Mémorial
21h	Retour en bus à l'hôtel B&B
Jeudi 26 janvier 2012	
10h	Départ en bus de l'hôtel B&B
10h30 - 13h	Visite guidée du musée avec casques pour les candidats
13h	Départ à pied pour le restaurant « la colline aux oiseaux »
13h15 - 14h30	Déjeuner au restaurant « la colline aux oiseaux »
15 h - 18h	<u>Dans la salle Jour J</u> : Briefing, répétition des lycéens, essais de sonorisation
18h	Départ en bus des lycéens du Mémorial vers l'hôtel B&B
18h15 - 19h	Temps de repos
19h45	Départ en bus de l'hôtel B&B
20h - 22h	Dîner des lycéens au restaurant « l'Athéna » à Saint-Contest
22h	Retour à pied des lycéens vers l'hôtel B&B
Vendredi 27 janvier 2012	
À partir de 6h	<u>Dans le hall</u>
	Mise en place des programmes recueils et des suppléments Ouest-France sur les chaises
8h45	Transfert du jury de l'hôtel Mercure vers le Mémorial
8h57	Transfert du jury de la gare de Caen vers le Mémorial
9h	Arrivée du jury au Mémorial
	Accueil du jury dans la salle des chercheurs (passage par la librairie)
8h45 - 10h	Accueil des publics
	Accueil des invités
	Accueil des classes inscrites dans le hall
	Filtrages sur l'esplanade
	Pointage à l'entrée
	Placement des groupes
	Accueil des classes inscrites dans amphi 166 places et dans amphi 360 places : distribution des recueils et des programmes au podium
9h30	Départ en bus des lycéens de l'hôtel B&B
9h45	Arrivée des lycéens au Mémorial, accueil dans la salle jour J
9h45	1 ^{ère} équipe en place dans la salle Jour J

Programme (extraits)

9h45	Ouverture du concours de plaidoiries des lycéens
	Mot d'accueil par le directeur
	Discours d'ouverture par le président du jury
	Présentation du jury
10h	Début du concours
10h20 - 11h50	Présentation des plaidoiries de 7 équipes (toutes les 15 minutes)
12h	Regroupement des candidats sur l'esplanade pour la photo
12h15	Déjeuner du jury au restaurant du Mémorial
	Déjeuner des lycéens au buffet du Mémorial
À partir de 12h	Remise en état du hall
	Mise en place des programmes recueils et des suppléments Ouest-France sur les chaises
13h - 13h45	Accueil, pointage, placement : idem 8h45-10h
13h45 - 15h45	Reprise du Concours
	Présentation du jury
	Présentation des plaidoiries de 7 équipes (toutes les 15 minutes)
15 h45	Délibération du jury en salle des chercheurs
16h - 16h45	Animation musicale en mezzanine
	Mise en place de la remise des prix + regroupement des lycéens dans la salle jour J
17h	Proclamation des résultats et remise des prix
	Discours du Président de la Région ou de son représentant
	Transfert du jury vers la gare de Caen en taxi
17h45	Transfert des lycéens en bus du Mémorial vers l'hôtel B&B
18h - 19h45	Temps de repos
19h45	Transfert des lycéens en bus de l'hôtel B&B vers le Mémorial
20h - 0h	Dîner des lycéens en mezzanine au buffet du Mémorial
0h	Transfert en bus vers l'hôtel B&B ou
	Retour des lycéens à pied à l'hôtel B&B
Samedi 28 janvier 2012	
10h45	Départ en bus des lycéens de l'hôtel B&B
11h	Départ en bus du Mémorial pour les plages du débarquement avec lycéens + 2 guides
12h - 13h30	Déjeuner des lycéens au restaurant « Mulberry » à Arromanches
13h30 - 17h	Visite guidée des sites du débarquement : port artificiel d'Arromanches, Batterie de Longues-sur-Mer et cimetière américain de Colleville-sur-Mer <i>(Prévoir des vêtements chauds et de pluie)</i>
17h	Retour des lycéens à l'hôtel B&B
18h	Départ en bus des lycéens de leur hôtel vers l'Hôtel de Ville
18h30	Cocktail offert par le bâtonnier de Caen à l'Hôtel de Ville
20h30	Dîner du jury et des lycéens à l'Hôtel de Ville
23h	Retour en bus des lycéens vers l'hôtel B&B
Dimanche 29 janvier 2012	
9h30	Départ des lycéens vers la gare

Convention collective nationale des espaces de loisirs, d'attractions et culturels (extraits)

Annexe 13

Convention collective nationale des espace de loisirs, d'attractions et culturels du 5 janvier 1994. Etendue par arrêté du 25 juillet 1994 - JORF 4 août 1994.

(...)

Les entreprises concernées exercent, d'une manière générale, une ou plusieurs activités ludiques et / ou culturelles, en y associant : restauration, attractions, boutiques, destinées, dans le cadre urbain et / ou rural, et / ou commercial, à un marché familial.

(...)

La durée du travail est fixée conformément à la législation en vigueur, la durée du travail effectif répondant à la définition fixée par l'article L. 212-4 du code du travail.

La durée hebdomadaire (...) peut être répartie d'une manière égale ou inégale sur quatre jours, cinq jours, cinq jours et demi ou six jours par semaine.

Hors saison, la durée du travail est répartie sur cinq jours avec deux jours de repos consécutifs.

En saison, la durée du travail est répartie sur six jours, si possible cinq jours ; dans ce dernier cas, les deux jours de repos hebdomadaire sont attribués si possible de manière consécutive, le cas échéant par roulement. Le salarié ne peut être employé plus de six jours par semaine : ceci implique que sauf exception, avec un maximum de trois fois par salarié et par saison, un salarié ne peut être employé plus de six jours consécutifs.

(...)

Les parties constatent la spécificité du secteur d'activité visé par la présente convention caractérisé par des variations d'activité saisonnière, mais aussi par des variations d'activité au sein du mois, de la semaine, voire de la journée. Elles prennent acte, de même, des difficultés particulières pouvant naître des intempéries en raison de la nature même de l'activité exercée telle que définie dans le champ d'application.

(...)

Pour faire face aux variations de l'activité et de la fréquentation des visiteurs, les signataires prévoient la mise en place d'une modulation du temps de travail qui permet de faire varier la durée hebdomadaire de travail au-dessous et au-dessus de l'horaire hebdomadaire de 35 heures, en application de l'article L. 212-2-1 du code du travail. Ce dispositif d'aménagement du temps de travail participe également à la lutte contre la précarité de l'emploi, en permettant de proposer des contrats à durée indéterminée tout en conservant la souplesse nécessaire à l'adaptation aux fluctuations de l'activité.

Les conditions d'application de la modulation sont définies ci-après :

Personnel concerné

La modulation peut concerner tout ou partie des salariés des entreprises, quelle que soit la forme du contrat de travail, à l'exclusion du personnel à temps partiel, vacataire ou au cachet. Pour le personnel employé de façon saisonnière, la période de modulation correspond à la durée de leur contrat de travail.

Période de modulation, horaire moyen, plafond, plancher

La modulation peut être appliquée sur une durée à définir par l'entreprise sans dépasser 365 jours. La durée hebdomadaire moyenne de référence est de 35 heures. Autour de cet horaire moyen, la durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites suivantes :

- le plafond maximum hebdomadaire est fixé à 42 heures ;
- il n'est pas fixé de durée minimale hebdomadaire, si bien que la récupération des heures effectuées au-delà de l'horaire moyen hebdomadaire de 35 heures peut conduire à des semaines complètes non travaillées ;
- la durée quotidienne du travail est comprise entre 3 heures et 10 heures maximum.

Les heures effectuées entre l'horaire hebdomadaire moyen, soit 35 heures, et la limite haute de la modulation ne sont pas considérées comme des heures supplémentaires. Elles ne s'imputent pas sur le contingent annuel d'heures supplémentaires et ne sont pas majorées. Elles sont compensées pendant des semaines courtes en période de basse ou de moyenne activité.

(...)

Le Mémorial de Caen
Esplanade Eisenhower - BP 55026
14050 CAEN CEDEX 4 – FRANCE
Tel. +33(0)2 31 06 06 44
Fax +33 (0)2 31 06 06 70

SAEML capital 1 216 350 €
Siret 348 713 694 50019
TVA FR 71348713694

e-mail: contact@memorial-caen.fr
www.memorial-caen.fr

Réunion de la délégation unique du personnel du 6 Mars 2011

Rappel :

L'accord 35 heures du 07 avril 1999 prévoyait en son article 6, le recours à la modulation du temps de travail. Pour le personnel, (autre que les adjoints de l'accueil), 2 périodes de travail étaient prévues :

- * une période basse : 6 mois à 30 heures par semaine,
- * une période haute : 6 mois à 40 heures par semaine.
(moyenne : 35 heures par semaine)

**Pour répondre aux besoins d'une activité qui a évolué,
pour permettre la transformation des contrats à temps partiel en contrat de travail à temps plein,**

la direction propose de compléter les dispositions relatives à la modulation.

La convention collective : "Espaces de loisirs, d'attractions et culturels" que nous appliquons prévoit le recours à la modulation du temps de travail
(Accord du 1er avril 1999 relatif à la réduction et à l'aménagement du temps de travail).

Dans le titre 5, paragraphe 1 - 4, il est fait référence au "Planning de modulation et au délai de prévenance"

il est écrit : "Pour limiter l'instabilité de l'organisation du travail pour les salariés, tout en tenant compte de l'exigence de réactivité imposée par les visiteurs, un planning indicatif annuel doit permettre de positionner les semaines dites hautes, basses et moyennes de la modulation. Il peut être modifié en respectant un délai minimum de 7 jours calendaires".

S'inspirant de ce paragraphe, la direction propose une nouvelle répartition des périodes de modulation :

- * une période basse de 27h30 par semaine en janvier, février, novembre, décembre ;
- * une période moyenne de 35 heures par semaine en mars et octobre ;
- * une période haute de 40 heures par semaine de avril à septembre.
(moyenne : 35 heures par semaine)

La période de modulation s'entend du 1er avril au 31 mars de chaque année.

En cas de modification de la répartition, la direction propose de respecter un délai de prévenance d'un mois.

En période basse : les salariés travailleraient 4 jours par semaine.

En période de moyenne activité : 4,5 jours ou 5 jours par semaine.

En période haute : 5 jours par semaine.

Mise en place : 1er avril 2012.

En trois exemplaires, dont un pour l'affichage.

Le secrétaire
Jean-Yves ANDRÉ

Le Directeur
Stéphane GRIMALDI

Cahier de pointage

Du au

							RÉCAPITULATIF HEURES	
JOUR	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	TOTAL	OBSERVATIONS
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

							RÉCAPITULATIF HEURES	
JOUR	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	TOTAL	OBSERVATIONS
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

							RÉCAPITULATIF HEURES	
JOUR	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	TOTAL	OBSERVATIONS
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

							RÉCAPITULATIF HEURES	
JOUR	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	ARRIVÉE	DÉPART	SIGNATURE	TOTAL	OBSERVATIONS
L								
M								
M								
J								
V								
S								
D								

RÉCAPITULATIF HEURES

Modalités de fonctionnement du service accueil

REPAS ET PAUSES

- Penser à remplacer tout caissier qui s'absente pour pause ou repas
- REPAS : ne sont pas considérés comme temps de travail
 - prévoir un temps de repas de 1 heure entre 11 h et 15 h
 - envisager le remplacement du caissier, les 3 caisses doivent rester ouvertes
- PAUSES : sont considérées comme temps de travail
 - accorder à tout le personnel d'accueil une pause de 30 mn, au-delà de 5 heures consécutives

ACCUEIL GRAND HALL de 10 h à 18 h

ACCUEIL DU VISITEUR

- Saluer et souhaiter la bienvenue
- Présenter le Mémorial et les prestations proposées
- Indiquer la billetterie ou les services vers lesquels il souhaite se diriger
- Gérer les flux

Ce poste est cumulé avec le poste Film Jour J / Bataille de Normandie

CAISSE BILLETTERIE de 9 h à 18 h

HORAIRES DE LA CAISSE

- Prévoir une ouverture en continu de 3 caisses de 9 h à 16 h
- N'ouvrir qu'une seule caisse à partir de 17 h
- Délivrer le dernier ticket d'entrée à 18 h

OUVERTURE D'UNE CAISSE

- Prendre en charge votre caisse au bureau de la caisse centrale
 - Vérifier le montant de votre fonds de caisse
 - Prendre la feuille de caisse, les plannings accueil, le planning films, les fiches groupes
- S'installer en caisse
 - Ranger votre poste de travail
 - Allumer votre caisse et les bandeaux lumineux

ASSURER LA VENTE DES PRESTATIONS ET L'INFORMATION DES VISITEURS

- Proposer les différentes prestations
- Enregistrer la vente
- Encaisser
- Donner les tickets d'entrées et la pochette
- Informer les visiteurs sur la visite

FERMETURE D'UNE CAISSE

- Clôturer la caisse informatique
- Ranger votre poste de travail
- Remonter votre caisse à la caisse centrale
- Compter votre caisse avec le caissier central

VESTIAIRE / INFORMATION de 9 h à 19 h

ACCUEILLIR LE VISITEUR

- Prendre le vêtement et/ou objet, vérifier l'état général
- Accrocher le ticket numéroté sur le cintre ou/et le scotcher sur l'objet
- Ranger les vêtements par ordre croissant dans les penderies et/ou poser les objets dans les casiers
- Remettre un coupon au visiteur, en précisant qu'il devra impérativement le présenter lors du retrait

LE RETRAIT DES VÊTEMENTS ET OBJETS

- Demander le ticket, ne jamais rendre un vêtement ou objet sans la présentation du ticket
- En cas de perte du ticket, appeler le responsable qui prendra la décision.

FAIRE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Voir mode opératoire

FERMER LE VESTIAIRE

- S'assurer qu'il ne reste plus de vêtements, ni d'objets

FILM JOUR J / BATAILLE DE NORMANDIE
Séance toutes les heures de 10h à 18h

ENTRÉE DES VISITEURS

- Ouvrir les portes d'entrée 5 mn avant la projection, inviter les visiteurs à entrer
- Installer les personnes, remplir toutes les places assises
- Lancer le film. La lumière s'éteint, le film débute et les portes se ferment automatiquement

PENDANT LA PROJECTION

- Surveiller le bon fonctionnement du film
- Assurer l'accueil et l'information des visiteurs dans le grand hall

SORTIE DES VISITEURS

- La sortie se fait automatiquement.

GUERRE FROIDE de 9 h à 19 h

ACCUEILLIR LES VISITEURS

- Saluer
- Présenter les espaces du monde après 1945 (ainsi que les expositions temporaires si besoin)
- Indiquer les services vers lesquels ils souhaitent se diriger (restaurant/médiathèque/boutique/grand hall...)
- Gérer les flux

CONTRÔLER LES DROITS D'ACCÈS

- Demander aux visiteurs de vous présenter leur ticket de visite
- S'ils n'ont pas de ticket, les inviter à regagner le grand hall pour les prendre à la billetterie

EN FIN DE JOURNÉE:

- À 18h50, faire une ronde afin d'inviter les derniers visiteurs à rejoindre le grand hall
- S'assurer qu'il ne reste plus personne dans ces espaces et quitter le poste.

ACCUEIL GROUPE de 10 h à 16 h

AVANT L'ARRIVÉE DES GROUPES

- Lire la feuille de réservations groupes et vérifier la feuille des réservations Jour J /Bataille de Normandie

ARRIVÉE DU GROUPE

- Si possible, aller dans le hall au devant des groupes
- Faire attendre le groupe près du cylindre
- Diriger le responsable vers les caisses

PRÉPARER LE DÉROULEMENT DE LA VISITE

- Récapituler le programme de la journée avec le responsable de groupe. Si besoin, l'aménager en fonction des possibilités.
- Si le groupe déjeune au Mémorial, appeler le responsable du restaurant pour lui indiquer le nombre de personnes et l'heure du repas
- Préparer les cahiers si le groupe en a achetés

ACCUEILLIR LE GROUPE

- Réunir le groupe autour de soi et expliquer le déroulement de la visite en fonction de l'itinéraire déterminé.
- Amener le groupe vers le début de la visite.

Principe

Les neuf salariés peuvent être affectés à chacun des postes en fonction de leurs compétences spécifiques, dans la limite du respect de l'accord de modulation.

Trois types de postes peuvent être occupés : ils ont été définis en fonction des activités ou de leur durée quotidienne.

Caractéristiques des postes (P) d'accueil en pleine saison

Code du poste	Libellé du poste	Temps de travail journalier	Habilitation caisse ⁽¹⁾	Observations
P1	Jour caisse 1	8.00 h	<input checked="" type="checkbox"/>	Pas d'interventions en vestiaire, ni en films, ni en accueil groupes
P2	Jour caisse 2	8.00 h	<input checked="" type="checkbox"/>	
P3	Jour caisse 3	6.00 h	<input checked="" type="checkbox"/>	
P4	Jour polyvalent 1	8.00 h	<input type="checkbox"/>	Un créneau de 17 h à 18 h est réservé pour des visites de VIP
P5	Jour polyvalent 2	8.00 h	<input checked="" type="checkbox"/>	
P6	Jour polyvalent 3	8.00 h	<input checked="" type="checkbox"/>	
P7	½ jour polyvalent 1	6.50 h	<input type="checkbox"/>	
P8	½ jour polyvalent 2	5.50 h	<input type="checkbox"/>	
P9	½ jour polyvalent 3	5.00 h	<input checked="" type="checkbox"/>	
Total		63.00 h	63 h / 9 postes = 7 h en moyenne	

⁽¹⁾ Tout le personnel d'accueil n'a pas pu encore être formé pour tenir la caisse.