

----- **BTS BLANC – SESSION 2023 – 2024** -----

**COMPOSITION D'ETUDE DE CAS**

**DUREE** : 06 Heures

Année académique : 2023-2024

**FILIERE** : RHCOM

***Ce sujet comporte 10 pages de texte numérotées de 1/10 à 10/10  
Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1/10 et 10/10***

***NB : L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou document, est autorisé***

**AVERTISSEMENT :**

- Le sujet proposé s'appuie sur une ou plusieurs situations réelles, simplifiées et adaptées pour les besoins de l'épreuve par M. KIN Blé Yannick
- Les informations contenues dans ce cas sont des données réelles de différentes sources d'informations qui sont seules responsables de leurs exactitudes
- Il est demandé à l'étudiant de se situer dans les contextes des données présentées et d'exposer ses solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier ses démarches
- Cette Etude de Cas a été conçue le 1<sup>er</sup> Avril 2024 par [kinbleyannick@gmail.com](mailto:kinbleyannick@gmail.com)

**CAS CÔTE D'IVOIRE (CI-DATA)**

**CI-DATA, LE NOUVEAU VENU QUI BOUSCULE LE MARCHÉ DE L'INTERNET EN CÔTE-D'IVOIRE**

Le paysage de l'internet en Côte d'Ivoire est sur le point de connaître un bouleversement majeur avec l'arrivée imminente de CI- DATA, un nouvel acteur qui se prépare à défier les géants du secteur. Cette entreprise 100% ivoirienne, basée à Abidjan, la capitale économique, a été fondée avec l'ambition audacieuse de devenir le principal fournisseur d'accès internet haut débit illimité dans le pays, et même au-delà, sur l'ensemble du continent Africain. CI-DATA, avec sa marque commerciale CI-DATA, est un opérateur de télécommunications dont l'activité principale est la fourniture d'accès internet à très haut débit à travers une couverture réseau nationale. Portée par une vision résolument tournée vers l'avenir du numérique, CI DATA mise sur des technologies comme la fibre optique aérienne et le réseau LTE pour offrir une expérience inédite aux utilisateurs ivoiriens.

La fibre optique est le choix ultime pour une connectivité internet à haut débit proposée par CI Data, offrant des vitesses de téléchargement et de téléversement incroyablement rapides, permettant ainsi de naviguer sur le web, de télécharger des fichiers volumineux et de regarder des vidéos en ligne sans aucun temps d'attente. Le déploiement d'équipements embarquant des technologies de pointe garantit un réseau alliant confort de navigation, robustesse et fiabilité, offrant ainsi à ses clients un accès internet haut débit et des services télécoms de pointe. Depuis l'acquisition de sa licence en 2017, CI DATA a conclu plusieurs partenariats stratégiques avec des acteurs majeurs des câbles sous-marins et des institutions étatiques clés dans le domaine technologique du pays, comme le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation, l'ARTCI, la VITIB et MAIN ONE.

CI DATA envisage de devenir à court terme le fournisseur d'accès internet (FAI) majeur de la Côte d'Ivoire, en offrant la solution de connectivité au meilleur rapport qualité-prix. Le slogan accrocheur "Internet est versé" résume cette ambition de proposer un accès illimité et sans contraintes, tranchant avec les pratiques du marché où les utilisateurs se plaignent souvent de quotas de données vite épuisés. C'est d'ailleurs sur cette problématique que l'entreprise a choisi de capitaliser en promettant "Tu souscris une semaine, c'est une semaine" sans risque de consommation excessive. Les valeurs qui guident l'entreprise sont l'audace, la générosité, la simplicité et la transparence.

### **LES DEFIS A RELEVER POUR CI-DATA DANS UN MARCHE MATURE ET CONCURRENTIEL**

CI DATA cible une clientèle variée, comprenant les clients particuliers (artisans, ménages, fonctionnaires, travailleurs du privé, étudiants) ainsi que les entreprises. CI DATA dispose de solides assises économiques, avec un capital 100% ivoirien, pour investir dans son infrastructure réseau innovante. Elle donne l'impression d'une structure bien huilée, portée par un staff managérial agile et hyper dynamique avec une réactivité et une résilience pour apporter proximité et bienveillance à ses parties prenantes. L'expertise technique ne fait aucun doute, avec l'utilisation de technologies de pointe laissant présager d'une capacité de production conséquente pour répondre à la demande. Mais au-delà, c'est surtout la culture d'innovation qui fait la force de CI-DATA. En remettant en cause le statu quo, l'entreprise fait preuve d'audace et d'une volonté de disruption pour se démarquer. Cette approche disruptive se reflète dans la stratégie tarifaire flexible, avec des offres modulables mensuelles, sur 10 jours ou hebdomadaires, toujours en accès illimité. Une volonté de s'adapter aux différents profils, séduisant une partie de la population lassée des pratiques opaques du marché. Cependant, CI-DATA n'est pas à l'abri de risques qui pourraient entraver son développement. L'une des interrogations concerne sa capacité à recruter et retenir les talents dans ce secteur ultra-concurrentiel.

Un autre écueil réside dans les risques d'une bureaucratie naissante étouffant l'agilité et l'adaptation aux évolutions technologiques. Sur le terrain commercial, si les offres illimitées ont suscité un vif intérêt, certaines voix s'élèvent déjà pour souligner un potentiel frein. Malgré leur compétitivité, les tarifs oscillants entre 4900 FCFA et 14900 FCFA par mois pourraient être perçus comme trop élevés pour une frange de la population, limitant l'accessibilité. Un défi de taille au niveau marketing pour une entreprise visant la démocratisation du haut débit. D'autant que sur ce marché archi-disputé et proche de la saturation, les consommateurs peinent à voir une réelle différence tarifaire par rapport aux offres illimitées des opérateurs historiques comme Orange, MTN ou Moov. Cette difficulté à se différencier sur les prix constitue un réel handicap pour CI DATA. Dans un environnement aussi mature et concurrentiel, la bataille pour conquérir des parts de marché s'annonce rude. Et faute d'une proposition vraiment disruptive, l'entreprise risque de peiner à convaincre les utilisateurs de délaisser leurs opérateurs au profit de ses offres. Le pari est d'autant plus osé que ces mastodontes sont déjà solidement implantés, bénéficiant d'une forte reconnaissance de leurs marques. Déloger ces géants de leurs positions dominantes relèvera d'un véritable exploit marketing pour la jeune pousse 100% ivoirienne.

En parallèle, CI DATA devra aussi se pencher sur sa stratégie de distribution pour une large diffusion territoriale. Si son approche multicanale combinant vente en ligne, points physiques et service client semble judicieuse, les informations sur les lieux de vente font défaut, suscitant l'incompréhension. "Où se procurer la box ?" "Comment contacter le service client ?" Autant d'interrogations légitimes témoignant des attentes déjà fortes, et des défis communicationnels majeurs pour conquérir les consommateurs. Car si l'entreprise a fait preuve d'une communication externe percutante, notamment sur les réseaux sociaux, certaines voix déplorent déjà un manque de réactivité pour fournir des informations pratiques. "Leur numéro ne passe pas, ils ne répondent pas", se plaignent des internautes, soulignant les lacunes d'une entreprise peinant à mettre en place des canaux d'interaction fluides avec ses clients potentiels.

### **LA CRISE DE LA DATA DE 2023 EN CÔTE-D'IVOIRE, REVELATRICE DES DEFIS DU SECTEUR**

En avril 2023, la Côte d'Ivoire a connu ce que le secteur des télécommunications appelle la "crise de la data". Cette crise a débuté après une décision du régulateur national des télécommunications, l'ARTCI, de baisser de 20% le prix plancher de l'internet mobile, le faisant passer de 1 FCFA à 0,8 FCFA le mégaoctet. Alors qu'aucun opérateur ne vendait réellement au-dessus de ce prix plancher, certains pratiquant même des tarifs inférieurs à 0,5 FCFA, cette baisse réglementaire a conduit les trois principaux opérateurs (Orange, MTN et Moov) à relever leurs prix, suscitant un vif mécontentement des consommateurs.

Un appel au boycott massif a alors été lancé, entraînant une frénésie médiatique autour de cette hausse des tarifs de la data mobile. Finalement, le gouvernement, par la voix du ministre de la Communication, a demandé la suspension de cette hausse dès le 10 avril, ramenant les prix aux niveaux antérieurs. Cette crise soudaine a mis en lumière les tensions sous-jacentes dans le secteur ivoirien des télécommunications. Malgré un marché mature avec plus de 165% de taux de pénétration de la téléphonie mobile, les opérateurs font face à une hausse continue de leurs coûts de production, exacerbée par la pandémie de Covid-19 et le conflit en Ukraine. Parallèlement, l'arrivée récente de l'opérateur de mobile money Wave a stoppé la croissance des revenus issus de ce segment, principale source de profits dans les années récentes.

Les applications de messagerie comme WhatsApp ou Telegram ne contribuant pas au financement des infrastructures réseaux, les opérateurs doivent investir massivement (15 à 20% de leur chiffre d'affaires annuel) pour développer leurs réseaux et s'approvisionner en capacités à l'international, via les câbles sous-marins notamment. Avec la flambée des coûts de l'énergie et du transport, ainsi que la demande de hausses salariales face à l'inflation, leur modèle économique est mis sous pression. Au premier trimestre 2023, les revenus du secteur ont certes augmenté de 2,2%, mais cette croissance reste anémique et les opérateurs craignent de ne plus pouvoir financer les investissements nécessaires à long terme, notamment pour le déploiement de la 5G que le gouvernement souhaite accélérer. Les appels se multiplient pour une modernisation des cadres réglementaires et une meilleure prise en compte des enjeux du secteur afin d'attirer les capitaux indispensables à sa transformation numérique. La "crise de la data" de 2023 en Côte d'Ivoire aura donc été un révélateur des défis auxquels fait face l'ensemble de la filière des télécommunications dans le pays, appelant opérateurs et régulateurs à un dialogue renforcé pour trouver un nouvel équilibre économique, réglementaire et tarifaire viable pour tous.

### **LE MARCHÉ DE L'INTERNET FIXE : UN QUASI-MONOPOLE D'ORANGE**

Au 31 décembre 2023, la Côte d'Ivoire comptabilisait 424 902 abonnés résidentiels et professionnels à l'internet fixe, en hausse conséquente de 3,9% par rapport au trimestre précédent. Un bond en avant qui témoigne de l'appétit croissant des Ivoiriens pour un accès haut débit fixe de qualité dans leurs foyers et leurs entreprises. Mais cette progression cache en réalité un marché extrêmement concentré, voire verrouillé, autour d'un seul acteur quasi-hégémonique : l'opérateur historique Orange. Avec 381 395 abonnés à son offre ADSL et fibre optique à fin 2023, la filiale locale du groupe français caracole en effet en tête avec une part de marché écrasante. Les autres fournisseurs d'accès présents sont relégués très loin derrière : MOOV arrive second, suivi de GVA Télécom, Vipnet Ivorian et Konnect Africa.

Une situation de quasi-monopole qui interroge sur l'intensité réelle de la concurrence sur ce segment stratégique. Le fait le plus marquant est assurément l'adoption grandissante, en Côte d'Ivoire comme ailleurs, des réseaux de fibre optique jusqu'au domicile ou jusqu'au quartier (FTTx). Cette technologie de nouvelle génération, qui permet d'acheminer l'internet très haut débit (jusqu'à 1 Gb/s) par simple fibre optique, représente désormais 61,4% du parc total d'abonnés à l'internet fixe dans le pays. Un basculement technologique massif qui profite d'abord à Orange, précurseur dans le déploiement de cette infrastructure sur le territoire ivoirien. Fin 2023, le groupe français revendiquait ainsi 219 888 abonnés à sa fibre optique (FTTH), soit la très grande majorité du marché. GVA Télécom suit également cette tendance avec 28 114 abonnés FTTH à la même période.

Cette domination d'Orange sur le marché de l'internet fixe se traduit aussi sur le plan commercial. Au 4ème trimestre 2023, l'opérateur historique a en effet engrangé pas moins de 15,4 milliards de francs CFA de revenus sur ce segment d'activité stratégique. Un chiffre considérable, très loin devant ses poursuivants comme MOOV (382 millions FCFA), Vipnet (1,8 milliard en cours de vérification) ou les autres. Avec pas moins de 12 040 km de linéaire fibre optique terrestre à fin 2023, la filiale ivoirienne du groupe dispose ainsi du plus vaste réseau dans ce domaine, loin devant MTN (4 516 km), MOOV (5 800 km) ou le câblo-opérateur public AWALE (2 289 km). Un avantage concurrentiel difficilement rattrapable par ses concurrents à court terme.

## **L'INTERNET MOBILE EN PLEIN ESSOR MAIS DES DESEQUILIBRES FINANCIERS EMERGENTS**

Si le marché de l'internet fixe reste pour l'heure un quasi-monopole, celui de l'internet mobile connaît en revanche une adoption massive et une concurrence nettement plus vive, dans le sillage de la démocratisation des usages data (vidéo, réseaux sociaux, etc.) dans la population. Preuve de cette dynamique si particulière, le nombre d'abonnés à l'internet mobile (3G/4G) a bondi de 3,7% au 4ème trimestre 2023 pour s'établir à 29 171 602 utilisateurs sur l'ensemble du territoire national. Dans ce contexte très disputé, c'est Orange qui arrive en tête avec 11 579 346 abonnés data mobile et 39,7% de part de marché à fin 2023. Mais la filiale française est cette fois talonnée de très près par son concurrent historique MTN qui revendiquait exactement la même part de marché (39,7%) avec 11 581 963 abonnés. MOOV, l'autre membre du trio de tête, complétait le podium avec 6 010 293 abonnés mobiles, soit 20,6% de part de marché nationale. Sur ce créneau porteur de l'internet mobile, qui concentre l'essentiel des usages data en Côte d'Ivoire, les trois opérateurs se sont partagé un gâteau commercial de 106 milliards FCFA au dernier trimestre 2023.

Une manne financière considérable, qui reflète surtout l'appétit devenu frénétique des Ivoiriens pour la consommation de données sur leur smartphone, qu'il s'agisse de streaming vidéo, de réseaux sociaux, de jeux en ligne ou d'applications. C'est ainsi que la consommation moyenne mensuelle de data mobile par abonné s'est établie à 3,86 Go chez Orange en 2023, un niveau particulièrement élevé compte tenu des offres restreintes disponibles dans de nombreux pays en développement. Sur le même segment, MOOV affichait un niveau de consommation data moyen de 3,55 Go par abonné et par mois, tandis que MTN était légèrement en retrait avec 2 Go.

## **LE ROLE CLE DES INFRASTRUCTURES PASSIVES ET DES ACTEURS COMME IHS**

Au-delà des opérateurs télécoms eux-mêmes, le déploiement des infrastructures terrestres de télécommunications en Côte d'Ivoire repose aussi, dans une large mesure, sur des acteurs spécialisés comme le groupe panafricain IHS Holding. Un mastodonte du secteur qui a su tirer profit de l'externalisation croissante des réseaux mobiles engagée par les opérateurs ces dernières années. À fin décembre 2023, IHS ne détenait ainsi pas moins de 2 695 sites radioélectriques en Côte d'Ivoire, qu'il s'agisse de tours d'émission, de points hauts ou encore de stations de base pour la 3G/4G. 1 113 de ces infrastructures sont directement construites et exploitées par le groupe lui-même, tandis que les 1 582 restantes ont été rachetées aux opérateurs historiques (739 construites en propre par IHS et 843 sites existants repris). Une position de quasi-monopole sur ce segment en amont des infrastructures passives qui a permis au groupe IHS de réaliser un chiffre d'affaires colossal de 18,2 milliards FCFA rien que sur le dernier trimestre 2023 en Côte d'Ivoire. IHS est en effet devenu un partenaire incontournable pour les trois grands opérateurs mobiles du pays (Orange, MTN, MOOV), qui lui confient désormais une partie de la construction, de l'entretien et surtout de la gestion de leurs infrastructures réseaux terrestres, des tours aux stations de base en passant par les liaisons fibre optique.

Une stratégie d'externalisation destinée à leur permettre d'optimiser leurs coûts d'exploitation et de se concentrer sur leur cœur de métier historique, à savoir les services télécoms grand public et l'exploitation des réseaux mobiles. IHS tire ainsi parti de cette tendance puisque le groupe a réalisé près de 7 milliards FCFA d'investissements au 4ème trimestre 2023 pour étendre encore ses propres infrastructures en Côte d'Ivoire. Si IHS a aujourd'hui la main sur l'essentiel des tours et sites radioélectriques du pays, un autre acteur majeur émerge sur le segment en amont des capacités réseaux : le câblo-opérateur panafricain MainOne. Spécialisé dans la bande passante internationale, notamment les câbles sous-marins de transmission intercontinentaux, la société a réalisé 775 millions FCFA de revenus en Côte d'Ivoire au 4ème trimestre 2023.

Mais pour vraiment peser dans ce secteur très capitalistique, MainOne prévoit d'investir plus de 12 milliards FCFA dans les prochains mois, probablement pour étendre ses capacités et nouer des partenariats avec les opérateurs locaux. Un enjeu crucial pour ces derniers qui ont besoin de débouchés internationaux fiables pour écouler les trafics data sans cesse croissants générés par leurs abonnés. Toutefois, sur le segment des services de capacités nationales en gros débit, c'est un autre acteur qui domine actuellement le marché ivoirien : l'opérateur public AWALE. Gestionnaire des infrastructures publiques de transmission de données, AWALE a réalisé un chiffre d'affaires de 873 millions FCFA au 4ème trimestre 2023 sur ce segment, en hausse de 12% sur un an. Une performance qu'il doit notamment à la mise à niveau de son infrastructure fibre optique nationale vieillissante, sur un linéaire total de 2 289 km traversant tout le territoire. Des réseaux stratégiques de plus en plus loués en gros aux opérateurs privés, qui disposent désormais de débouchés nationaux supplémentaires pour écouler leurs flux de données. Au-delà des performances financières et des luttes d'influence pour le contrôle des infrastructures, le déploiement de l'internet, qu'il soit fixe ou mobile, apparaît comme un vivier d'emplois bien réels dans un pays où le chômage demeure élevé, notamment chez les jeunes. Selon les dernières statistiques disponibles pour fin 2023, le secteur des télécommunications ivoirien employait en effet 311 personnes dans les seuls segments de l'internet fixe, de la capacité nationale et internationale, et des infrastructures passives (tours, liaisons terrestres, etc).

Un premier palier qui pourrait cependant n'être qu'un socle si l'explosion attendue du marché de l'internet se confirme dans les années à venir en Côte d'Ivoire. En attendant, c'est le groupe IHS qui apparaît comme le premier employeur du secteur avec 264 salariés à fin décembre 2023. Une main d'œuvre numériquement significative qui reflète le rôle central pris désormais par cette entreprise dans le déploiement et la gestion des infrastructures de télécommunications dans le pays. Le câblo-opérateur sous-marin MainOne emploie de son côté une douzaine de personnes (12) pour assurer ses activités en Côte d'Ivoire. Un effectif pour l'instant limité qui devrait s'étoffer si le groupe concrétise ses ambitions d'investissement dans le pays. Chez les fournisseurs d'accès internet fixe présents sur le territoire, c'est l'opérateur public AWALE qui dispose du plus gros contingent avec 35 salariés dédiés. Vipnet Ivorian compte 54 employés tandis que KONNECT Africa et GVA affichent des effectifs plus modestes, de 4 et 80 personnes respectivement. Une croissance à deux vitesses qui révèle des déséquilibres structurels. Malgré ces performances d'ensemble globalement remarquables en matière d'investissements, d'abonnés et de chiffre d'affaires, quelques signaux faibles apparaissent çà et là, révélateurs de déséquilibres structurels sur certains segments du marché de l'internet et des infrastructures. Le premier d'entre eux concerne le taux de pénétration de l'internet fixe en Côte d'Ivoire.

Avec "seulement" 424 902 abonnés résidentiels recensés à fin 2023 pour une population totale estimée à 31,4 millions d'habitants, ce taux demeure en effet terriblement famélique à 1,4%. Un retard abyssal, notamment par rapport aux standards internationaux, qui traduit les lourds déficits d'investissement historiques en matière d'infrastructures fixes sur le territoire. Un handicap qui marque toujours durablement ce segment pourtant incontournable pour les entreprises et les nouveaux usages numériques exigeants en qualité et débit. Par ailleurs, la croissance du nombre d'abonnés à l'internet fixe marque d'ores et déjà le pas chez certains acteurs présents sur ce marché déficient. Avec un repli de respectivement -33,1% et -2,1% d'une année sur l'autre, MTN et l'opérateur Vipnet semblent déjà plafonner face à la déferlante de la fibre optique déployée par Orange dans les grandes villes.

### **TRAVAIL A FAIRE :**

1. Calculez la part de marché et la part de marché relative des différents opérateurs de l'internet fixe au 4<sup>ème</sup> trimestre (**Annexe 1**)
2. Présentez le diagnostic de CI-DATA assorti de recommandations appropriées à la situation
3. Calculez le taux d'évolution trimestriel des abonnés à l'internet mobile des différents opérateurs et le taux d'évolution moyen annuel du challenger du marché de l'internet mobile (**Annexe 1**)
4. Proposez une stratégie de communication en adéquation avec les objectifs généraux définis chez CI-DATA
5. Présentez et justifiez les moyens de à mettre en œuvre ainsi qu'une évaluation budgétaire
6. Après avoir fait le dépouillement des données de l'enquête sur la fixation du prix consignées dans le tableau en **Annexe 2** , déterminez le prix psychologique que devra choisir CI-DATA
7. A partir des informations de **Annexe 3** :
  - a- Calculez la taille de l'échantillon et justifiez la méthode (**Annexe 1.1**)
  - b- si l'erreur acceptée est de 2% au seuil de confiance de 95% (2), déterminez la taille de l'échantillon, et présentez le plan de sondage et plan de travail pour 10 enquêteurs (**Annexe 1.2**)
8. A partir des informations de **Annexe 4**
  - a- A quelle étape du recrutement sommes-nous ?
  - b- Quels sont les éléments qui manquent à cette annonce pour qu'elle soit complète ?
  - c- Faites le schéma du processus de recrutement
  - d- Vous décidez de postuler, rédigez alors une lettre de motivation, tout en précisant votre prétention salariale
9. A partir des informations de **Annexe 5** :

- a- Après avoir défini le concept d'Egogramme en Analyse transactionnelle ( AT), montrez l'intérêt du test de l'Egogramme dans le processus de recrutement
- b- Faites une représentation graphique de l'Egogramme de chaque candidat que vous commentez
- c- Indiquez le candidat qui a le meilleur profil pour le poste à pouvoir. Justifiez votre réponse

10. Vous venez d'être embauché à CI-DATA et votre responsable vous soumet les questions suivantes :

- a- Définissez l'identité visuelle et la charte graphique
- b- Quels sont les critères pour créer une identité visuelle ? Et quelles sont les principales composantes ?
- c- Après avoir défini le logotype, citez trois attributs du logotype
- d- Citez et expliquez les différents types de logo que vous connaissez

## **ANNEXE I**

1.1. Evolution trimestrielle du nombre d'abonnés à internet fixe

	<b>Au 31 mars 2023</b>	<b>Au 30 juin 2023</b>	<b>Au 30 Sept 2023</b>	<b>Au 31 déc 2023</b>
ORANGE	335 591	335 202	372 833	381 395
MTN	1 633	1 612	1 552	1 038
MOOV	5 341	7 046	9 694	12 949
VIPNET	722	717	719	704
KONNECT AFRICA	862	691	657	702
GVA	17 380	20 656	23 390	28 114
<b>TOTAL</b>	<b>361 529</b>	<b>385 924</b>	<b>408 845</b>	<b>424 902</b>

1.2. Evolution trimestrielle du nombre d'abonnés à internet mobile

	<b>Au 31 mars 2023</b>	<b>Au 30 juin 2023</b>	<b>Au 30 Sept 2023</b>	<b>Au 31 déc 2023</b>
ORANGE	10 561 769	10 866 706	11 019 353	11 579 346
MTN	10 591 470	10 827 112	11 189 969	11 581 963
MOOV	5 636 127	5 852 116	5 919 997	6 010 293
<b>TOTAL</b>	<b>26 789 366</b>	<b>27 545 934</b>	<b>28 129 319</b>	<b>29 171 602</b>

## **ANNEXE II**

L'entreprise CI-DATA, souhaite fixer le prix de son nouvel abonnement internet mobile. Pour cela, elle a mené une étude de marché auprès des consommateurs. Deux questions ont été posées aux enquêtés. Les résultats de l'enquête sont consignés dans le tableau suivant :

<b>PRIX PROPOSE</b>	<b>ABONNEMENT TROP CHER</b>	<b>PRIX PROPOSE</b>	<b>OFFRE MAUVAISE QUALITE</b>
17 500	0	17 500	30
15 000	10	15 000	7
12 500	30	12 500	20
10 000	7	10 000	41
7 500	12	7 500	2
5 000	41	5 000	0

### **ANNEXE III**

#### 1.1. Evaluation des coûts du sondage

Dans le cas d'un sondage destiné aux clients de l'opérateur internet CI-DATA, un budget de 3 000 000 FCFA est alloué à l'étude. Les frais correspondants à cette étude sont les suivants :

- Frais de préparation : 210 000 FCFA
- Frais de conception du questionnaire : 315 000 FCFA
- Frais de traitement : 605 000 FCFA
- Frais de conception et de présentation du rapport : 210 000 FCFA
- Rémunération des enquêteurs : 2 250 FCFA par questionnaire
- Frais variables divers : 1 750 FCFA par questionnaire
- Commission de la société d'études : 12% du budget

#### 1.2. Echantillonnage

Au cours de cette étude, on souhaite constituer un échantillon représentatif des clients résidentiels de l'opérateur internet CI-DATA dans la ville de Bouaké. L'enquête porte sur le comportement d'achat et la satisfaction vis-à-vis des offres et services de CI-DATA . Vous disposez des informations suivantes :

<b>SEXE</b>	<b>CSP</b>	<b>%</b>
Homme 48%	Gamers	20%
	Professionnels du web	10%
	Créateurs de contenu	15%
	Influenceurs	5%
	Autres	50%
Femme 52%	Gamers	15%
	Professionnels du web	12%
	Créateurs de contenu	10%
	Influenceurs	3%
	Autres	60%

### **ANNEXE IV**

**Appel à candidature pour le recrutement d'un assistant RH**

La société CI-DATA recrute un assistant RH :

**Tâches et activités**

- tenue des dossiers individuels
- suivi de l'application des statuts et règlements intérieurs
- mise en place des documents de statistiques intérieurs
- Elaboration des PV et des comptes rendus de réunions
- Etablissement de bilan social, des données et documents concernant les promotions, les mutations. Etc .

**Qualifications**

- être titulaire d'un diplôme d'études supérieures de niveau BAC+3 en RH communication, psychologie et sociologie
- avoir au moins 3 années d'expérience professionnelle dans une fonction similaire

**Profil recherché**

- être disponible immédiatement
- avoir de solides connaissances en informatique et des logiciels de gestion des RH
- Travailler sous pression
- Liaison hiérarchique : DRH

**ANNEXE IV**

Dans le souci d'éviter toute erreur pour ce nouveau départ et d'éviter de prendre des décisions impopulaires, CI-DATA fait appel à un psychologue et spécialiste de la GRH, pour la prise d'une décision finale du candidat potentiel à ce poste. Il réalise à cet effet un test de l'Ergogramme dont les résultats sont confiés dans le tableau suivant :

<b>ETAT DU MOI</b>	<b>SCORES DE KIN</b>	<b>SCORES DE BLE YANNICK</b>
PNF	12	14
PNR	13	12
A	15	15
EAS	11	09
EAR	06	10
EC	14	10
ES	05	07

❖ **Consignes sur la détermination et la répartition du budget de communication**

NB : le budget de communication mis à votre disposition est estimé à 150.000.000 de francs Toutes Taxes Comprises ( 150.000.000 TTC).

- Sa répartition doit tenir compte de la Taxe sur la Valeur Ajoutée ( TVA) et de la Taxe Sur Publicité (TSP) selon les proportions réglementaires en vigueur en Côte-d'Ivoire
- 65% du budget Hors Taxes (HT) est affecté aux médias dont 2/3 à la télévision et le reste de façon proportionnelle aux autres médias retenus