



## FICHE RESSOURCE 1



### RÉALISATION SUR PROJET : ÉTAPE 1 : ÉTUDE PREALABLE.

#### Tâche 1 : Analyser la situation actuelle de TELMA SA.

⇒ *Dossier à remettre au service : Recherche et Développement des Produits*

#### Contenu du dossier :

- Produit : JEU DU DÉFI**
- 1) Le marché du jouet en France. (pages 1 et 2)
  - 2) Résultats de l'étude de satisfaction . ( page 3)
  - 3) Analyse des pannes du service après ventes. ( page 3)

### *1 Le marché du jouet en France en 1999.*

#### **Le marché : Combien ? Quoi ?**

##### ***Combien les ménages consacrent-ils à l'achat de jeux et de jouets chaque année en France ?***

Selon une enquête de l'INSEE sur la consommation des ménages en 1989, les achats de jeux et de jouets représentent environ 16 milliards de francs (prix public TTC), soit une progression de 5,4 %. À titre de comparaison, ce chiffre est une fois et demie supérieure à celui des articles de sport, sensiblement équivalent à celui des disques et bandes cassettes enregistrées, et approche, celui des radios téléviseurs.

##### ***Quel est le budget annuel d'achat de jouets par enfant en Europe ?***

Allemagne Fédérale 1 559 F  
France 1 416 F  
Royaume-Uni 998 F  
Italie 965 F  
Espagne 701 F

##### ***Quelles sont les tendances d'achat les plus marquantes ?***

Confirmation des tendances des deux dernières années : recentrage sur le jouet classique et sur les tranches d'âge les plus basses.

À noter, parallèlement, une renaissance du marché des jeux vidéo.

Cela étant, le marché conserve des valeurs sûres telles que : jeux de société, voitures miniatures, jouets d'imitation, poupées et peluches, articles de fête, ornements de Noël.

#### **en 12 points-clés**

- 1 La France, 1<sup>er</sup> consommateur de jouets en Europe en valeur globale.
- 2 Une consommation fortement diversifiée et caractéristique de l'internationalisation croissante des marchés.
- 3 La France, 4<sup>e</sup> producteur mondial après les États-Unis, le Japon et l'Allemagne.
- 4 Production totale : 5,8 milliards de F (+ 12,6 %), valeur usine HT.
- 5 Exportation : 2 milliards de F (+ 26 %), taux d'exportation 35 % (soit le double du taux export moyen biens de consommation).
- 6 Nombre de pays régulièrement clients : 45.
- 7 Nos 3 premiers clients : Allemagne, Grande-Bretagne et États-Unis.
- 8 Nos trois premiers fournisseurs : Asie, Italie et Espagne.
- 9 180 entreprises industrielles.
- 10 11 000 emplois directs en environ 20 000 emplois induits.
- 11 23 entreprises emploient plus de 100 personnes.
- 12 Les régions Franche-Comté et Rhône-Alpes représentent plus de 50 % de la production nationale.





## FICHE RESSOURCE 2

**Tâche 1 : Analyser la situation actuelle de TELMA SA.**



**1 Le marché du jouet en France en 1999. ( suite )**



### Répartition de la production totale jeux et jouets

En %	1996	1997	1998	1999
Voitures miniatures, véhicules, trains électriques et circuits auto	16	17	17,5	18,5
Poupées et habillages, articles de puériculture pour poupées	7,5	7	7,5	6,5
Jeux de société ( avec ou sans électronique )	10,5	10,5	11	12
Jouets sportifs et de plein air	8	9	9	9,5
Jouets d'activités manuelles et de création, jeux de construction	5,5	5,5	5	4,5
Jouets bourrés, peluches	8,5	9	8,5	6,5
Imitation d'objets usuels adultes	6	6	6	6,5
Articles de fêtes et ornements de Noël	8	8	9,5	10
Jouets de bébé et de premier âge	6	6	7	6,5
Jeux d'assimilation, puzzles	2,5	2	1,5	2,5
Maquettes et modèles réduits	4,5	3	2	1,5
figurines, structure personnage	4,5	3	2	2
Jouets électroniques	2	3	2,5	3
Jouets porteurs	4	4,5	4	4
Jouets divers	6,5	6,5	7	6,5

Principaux segments de marché	Valeur en MF	Marques leaders par segment
Voitures miniatures, véhicules, trains électriques et circuits auto	181,2	Majorette, Matchbox
Poupées et habillages, articles de puériculture pour poupées	91,4	Mattel, hasbro
Jeux de société ( avec ou sans électronique )	200,6	Nathan, Ravensburger
Jouets sportifs et de plein air	58,9	Ideal loisirs
Jouets d'activités manuelles et de création, jeux de construction	43	Nathan
Jouets bourrés, peluches	60,3	Tonka, MB
Imitation d'objets usuels adultes	15,1	Berchet , Clairbois
Articles de fêtes et ornements de Noël	25,4	TKS
Jouets de bébé et de premier âge	188,2	Smoby , Berchet
Jeux d'assimilation, puzzles	27,2	Nathan
Maquettes et modèles réduits	43	Heller, Jouef
Figurines, structure personnage	147,5	Playmobil, lego
Jouets électroniques	38,2	Nintendo , Sega
Jouets porteurs	22,5	Smoby
Jouets divers	62,2	



## FICHE RESSOURCE 3

**Tâche 1 : Analyser la situation actuelle de TELMA SA.**

**Définir les utilisateurs du produit « Le Défi », leurs satisfactions et insatisfactions**



### 2 ) Résultats de l'étude de satisfaction

1000 personnes ont été interrogées ,elles devaient après avoir utilisé le produit pendant quelques semaines, compléter la grille ci-dessous. Voici les résultats d'ensemble.(1000 personnes ).La question était : Parmi les points suivant concernant le produit LE DÉFI évaluez votre degré de satisfaction. (entre 0 et 9, PS pas satisfait, S satisfait)

Solidité	PS 1 2 3 4 5 6 <u>7</u> 8 9 S
Rangement du jeu	PS 1 2 <u>3</u> 4 5 6 7 8 9 S
Intérêt du jeu	PS 1 2 3 <u>4</u> 5 6 7 8 9 S
Facilité de transport.	PS 1 <u>2</u> 3 4 5 6 7 8 9 S
Affichage du score.	PS 1 2 3 4 5 6 7 8 <u>9</u> S
Prix.	PS 1 2 3 4 5 6 <u>7</u> 8 9 S
Cartes.(taille et matériau)	PS <u>1</u> 2 3 4 5 6 7 8 9 S
Types de questions et thèmes	PS 1 <u>2</u> 3 4 5 6 7 8 9 S
Rangement des cartes .	PS <u>1</u> 2 3 4 5 6 7 8 9 S

Autres commentaires :

En dehors de la grille , les utilisateurs pouvaient exprimer leur insatisfaction sur d'autres éléments.

:Une majorité n'ont pas apprécié:

La difficulté d'utilisation de l'interrupteur à glissière .

L'éclairage trop faible des LED ( difficile à voir en plein jour dans une voiture )

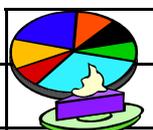
Ce jeu a en effet été très utilisé pendant des voyages, transport très fréquent.

Dernier point , ils aimeraient une version pour 4 joueurs ou 4 équipes et une place plus grande du hasard dans le jeu ce qui ajouterait de l' intérêt, du suspense et du rire.

### 3 ) Analyse des pannes du service après ventes.

1000 produits ont été testés, seul 25 ont rencontrés des problèmes .  
Les pannes ont été analysées , voici les détails.

Dysfonctionnements rencontrés (pannes)	Nombre	Causes des pannes
Toujours la même LED qui s'éclaire.	1	Circuit intégré
Pas d'alimentation	8	Connecteur de pile dessoudé car la pile n'est pas fixée et bouge pendant le transport.
Pas d'alimentation	12	Interrupteur à glissière défectueux ( mauvaise qualité du composant)
Leds qui ne s'éclairent pas	1	Soudage ou montage
Autres pannes	3	Mauvais câblage , composants autres que ceux cités défectueux.
TOTAL PANNES	25	



Enquête