

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

ACCUEIL – RELATION CLIENTS – USAGERS
COMMERCE
GESTION - ADMINISTRATION
LOGISTIQUE
TRANSPORT
VENTE

Session : 2016

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

DOSSIER SUJET

Le sujet comprend deux parties.

Ce dossier comprend 10 pages numérotées de DS 1/10 à DS 10/10.

Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.

Les calculatrices ne sont pas admises lors de cette épreuve.

BARÈME

PARTIE .I. : ANALYSE DOCUMENTAIRE	/12 points
PARTIE .II. : CONDUITE DE L'ÉTUDE	/8 points
TOTAL DE L'ÉPREUVE :	/20 points

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/10

L'ÉQUIPEMENT DES SALARIÉS EN SMARTPHONES DANS L'ENTREPRISE



Vous travaillez un mois d'été dans l'entreprise qui vous avait accueilli(e) en période de formation en milieu professionnel (PFMP) lors de votre formation de Baccalauréat Professionnel.

Cette société située 485 rue de Metz à MONDELANGE (57300) propose à la vente des cuisines haut de gamme et des menuiseries (placards et fenêtres...).

David KNOB, petit-fils du fondateur gère aujourd'hui l'entreprise familiale et dirige une douzaine de personnes (assistante manager, comptable, commerciaux en cuisines et en menuiserie, techniciens poseurs, gestionnaire de stock, vendeur en magasin et apprentis).

David KNOB vous accueille pour votre mois de salarié vacataire et vous annonce que l'entreprise, soucieuse de se donner une image très moderne, souhaite faire le choix d'équiper ses cadres voire l'ensemble de ses salariés de smartphones (*« littéralement "téléphone intelligent", c'est un terme utilisé pour désigner les téléphones évolués, qui possèdent des fonctions similaires à celles des assistants personnels. »* Source : <http://www.futura-sciences.com>).

Il souhaite donc profiter de votre présence pour lui constituer un dossier documentaire et lui donner votre avis car vous connaissez déjà le fonctionnement de l'entreprise.

Il vous précise avoir déjà évoqué cette idée devant ses salariés et ceux-ci, à sa grande surprise, semblent ne pas adhérer totalement à cette idée. Il ne comprend pas certaines réactions. C'est pourquoi il vous charge d'étudier la question et de lui finaliser un travail de réflexion préparatoire à sa prise de décision.

Vous avez dès lors entrepris des recherches sur le sujet et avez constitué le dossier documentaire suivant :

Récapitulatif des documents et annexes :

Doc 1	Vie professionnelle, vie personnelle : une frontière de plus en plus floue.	<i>Page 4</i>
Doc 2	La mobilité au cœur de la fusion des vies professionnelles et personnelles.	<i>Page 5</i>
Doc 3	Face au « harcèlement numérique », la CGT milite pour un droit à la déconnexion.	<i>Page 6</i>
Doc 4	Portable : vie privée... vie professionnelle...	<i>Page 7</i>
Doc 5	Un nouveau mode de communication dans l'entreprise.	<i>Page 7</i>
Annexe A	Fiche d'analyse du doc 1 - à compléter et à rendre avec la copie.	<i>Page 8</i>
Annexe B	Fiche d'analyse du doc 2 - à compléter et à rendre avec la copie.	<i>Page 9</i>
Annexe C	Fiche d'analyse du doc choisi - à compléter et à rendre avec la copie.	<i>Page 10</i>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/10

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Vous êtes chargé(e) d'analyser le dossier documentaire afin d'aider M. KNOB à réfléchir à l'éventualité d'équiper ses salariés de smartphones.

MISSION 1 :

Analyser les documents 1 et 2 en complétant **les annexes A et B (à rendre avec la copie).**

MISSION 2 :

À l'aide de vos connaissances économiques et juridiques, **expliquer** les concepts et expressions en gras dans le document 3 (**répondre sur votre copie**) :

- Le titre : « Face au harcèlement numérique, la CGT milite pour un droit à la déconnexion. »
- « ... le seul objectif d'accroître la productivité sans tenir compte des atteintes à la santé des salariés ».

MISSION 3 :

Pour compléter votre dossier, vous entreprenez de nouvelles recherches. Vous trouvez deux documents intéressants : les documents 4 et 5.

Vous décidez de n'en garder qu'un pour enrichir votre recherche initiale.

Analyser le document choisi en complétant **l'annexe C.**

PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE

À l'aide de vos **connaissances**, du **travail effectué en première partie** et en veillant à illustrer vos propos avec des **situations vécues** au cours de vos différentes périodes de formation en milieu professionnel et de vos **observations du monde socio-économique**, rédiger une étude qui doit permettre de répondre à la problématique suivante :

Quelles conséquences peut avoir la décision d'une entreprise de fournir à ses salariés un smartphone ?

Pour cela, vous structurez votre étude en respectant les 4 points ci-dessous. Les points 2 et 3 devront faire l'objet d'un **écrit argumenté** de 15 lignes environ chacun.

- 1- Présenter la problématique et expliciter ses concepts essentiels.
- 2- Les avantages et les inconvénients que peuvent en retirer les salariés.
- 3- Les avantages et les inconvénients que peut en retirer l'entreprise.
- 4- Présenter de manière synthétique et justifiée, votre position personnelle sur la problématique.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/10

DOCUMENT 1

Vie professionnelle, vie personnelle : une frontière de plus en plus floue.

[...] Blurring or not blurring ? Depuis le début de la décennie, la frontière s'estompe de plus en plus entre la vie professionnelle et la vie privée avec la multiplication des smartphones, iPhones, tablettes ou Ipad. Le rapport au travail évolue, et un nouveau mot est même apparu pour l'illustrer : le « blurring », tiré du verbe anglais to blur qui signifie effacer. Toute la question est de savoir comment accompagner ce mouvement.

Pour la première fois, Ipsos avec Edenred, spécialiste des services prépayés aux entreprises, a évalué l'impact de cette mutation auprès de 8 800 salariés interrogés en janvier dans huit pays européens, dans le cadre de leur neuvième baromètre annuel présenté mardi 20 mai, pour évaluer le bien-être et la motivation des salariés européens.

Premier constat, cette frontière s'efface dans tous les pays. Parmi les personnes interrogées, 67 % reconnaissent être sollicitées par leur travail en dehors des horaires professionnels. À l'inverse, 62 % indiquent régler des problèmes personnels pendant les heures de travail. « Cette proportion est sensiblement la même dans tous les pays quelles que soient les cultures », reconnaît Antoine Solom, qui a mené l'enquête pour Ipsos.

Il en va de même pour l'impact des nouveaux outils de communication sur l'amélioration de la qualité de vie au travail : 68 % des personnes interrogées insistent sur ce côté positif et ce sentiment est majoritaire dans toutes les tranches d'âges des plus jeunes aux seniors.

DES DRH VONT TOMBER DE LEURS CHAISES

« L'intrusion de la technologie dans l'entreprise et les changements de comportements induits ne sont donc pas repoussés mais plébiscités », apprécie Jacques Stern, le PDG d'Edenred. *« C'est d'autant plus une bonne nouvelle que c'est contre intuitif. Bien souvent l'innovation technologique est mal perçue »,* ajoute-t-il. *« Ici ce n'est pas le cas et je pense qu'un bon nombre de directeurs des ressources humaines vont tomber de leurs chaises. Beaucoup pensent qu'il faut cloisonner et mettre des barrières entre vie privée et vie professionnelle. »* Mais selon M. Stern, *« cela nécessite de repenser les organisations ».*

« Cela ne sert à rien de contenir cette évolution avec des barrières, alors que de toute façon elles vont s'effacer », confirme M. Solom *« Ce n'est pas que les gens veulent travailler moins, mais ils veulent s'approprier leurs temps de travail et s'organiser. »*

En ce domaine, la Suède est le pays le plus avancé d'Europe. Depuis 2011, la quasi-totalité des entreprises (94 %) a équipé ses salariés de connexion Internet et de téléphones portables 3G, contre 55 % en France et 46 % en moyenne au niveau européen. L'organisation est plus flexible et procure une qualité de vie au travail estimée à 7,1 sur 10 par les Suédois contre 6,2 pour les Français. [...]

Source : http://www.lemonde.fr/economie/article/2014/05/20/vie-professionnelle-vie-personnelle-une-frontiere-de-plus-en-plus-floue_4421890_3234.html

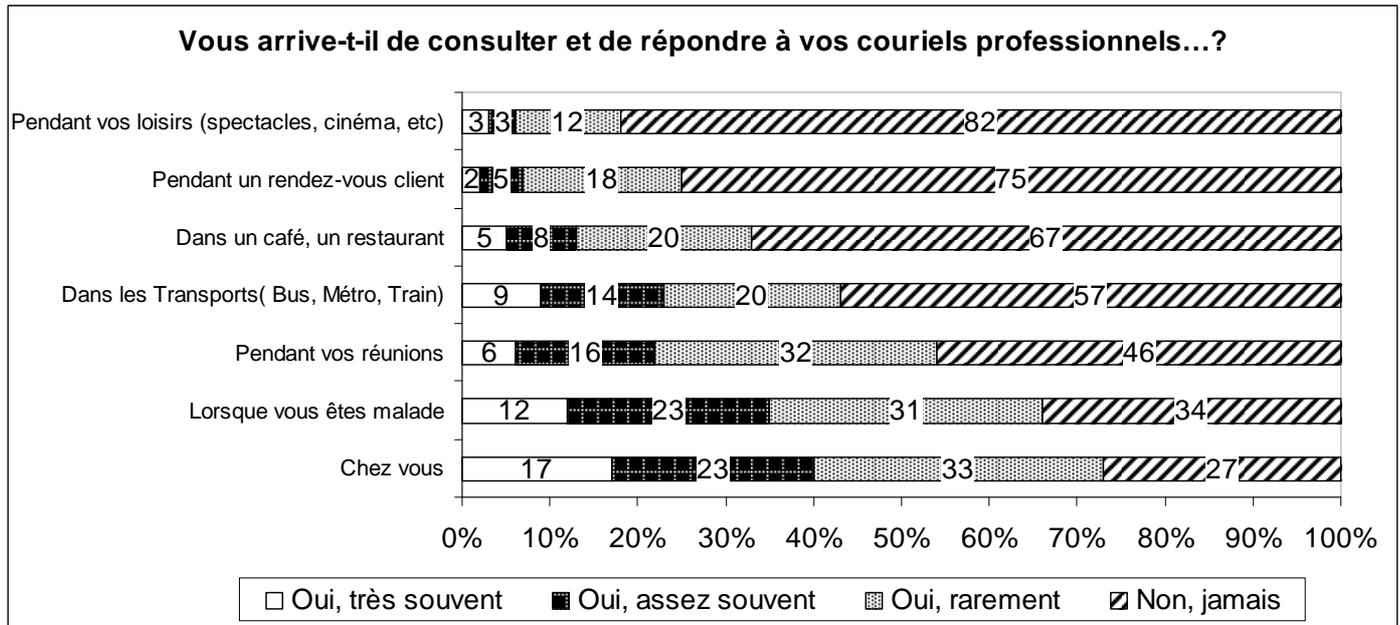
Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/10

DOCUMENT 2

La mobilité au cœur de la fusion des vies professionnelles et personnelles des cadres.

par Emilien Ercolani, le 22 mai 2012

Le fournisseur de solutions mobiles sécurisées Good Technology présentait ce matin avec l'Ifop une étude sur la fusion des vies privés et professionnelles au sein de l'entreprise, et la perception de ce phénomène par les cadres.



Seriez-vous favorable ou opposé à ce que votre entreprise bloque

l'accès aux courriels professionnels ?

Opinions \ Périodes	Pendant vos congés	Pendant les week-ends	Le soir après les journées de travail	Pendant les pauses déjeuners
Plutôt opposé	43%	46 %	56 %	78 %
Plutôt favorable	57 %	54 %	44 %	22 %
Pourcentage	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : <http://www.linformaticien.com/actualites/id/24906/la-mobilite-au-c-ur-de-la-fusion-des-vies-professionnelles-et-personnelles.aspx>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/10

DOCUMENT 3

Face au « harcèlement numérique », la CGT milite pour un droit à la déconnexion.



Près de huit cadres sur dix se connectent en dehors du bureau. Pour limiter cette intrusion de la vie professionnelle dans la sphère privée, le syndicat plaide pour l'instauration d'un droit à la déconnexion en dehors des heures de travail.

Selon la dernière étude du Credoc sur l'usage des nouvelles technologies, 39 % des actifs utilisent leur ordinateur, leur smartphone ou leur tablette à des fins professionnelles en dehors de leurs horaires et lieux de travail habituels. Le soir, le week-end, durant les vacances ou sur leur temps de transport. Une proportion qui atteint 77 % chez les cadres.

Une intrusion intolérable dans la vie privée estime la CGT qui crie « *au harcèlement numérique* ». Pour limiter « *l'utilisation débridée des nouvelles technologies et de la messagerie électronique* », le syndicat demande l'instauration d'un droit à la déconnexion en dehors des heures de travail collectives. Un droit que, dès 2000, le juriste Jean-Emmanuel Ray avait tenté de plaider.

« Non au SMS professionnel dominical »

Pour convaincre du bien-fondé d'un tel encadrement, la CGT prend exemple sur... l'Allemagne. Le syndicat allemand IG Metall appelle la nouvelle coalition à légiférer sur l'utilisation de la messagerie professionnelle en dehors des heures de travail, pour protéger les salariés du stress électronique. Sous la pression syndicale, Volkswagen a limité, dès 2011, l'envoi de mails entre 7h et 18h. Plus récemment, le ministère allemand du Travail s'est doté de règles écrites pour encadrer l'usage du courriel et du téléphone.

« *En France, au lieu d'utiliser les technologies d'information numérique pour améliorer les conditions de vie et de travail des salariés, celles-ci sont confisquées dans **le seul objectif d'accroître le plus possible la productivité sans tenir compte des atteintes à la santé des salariés*** », estime la CGT.

Par Xavier Biseul

Source : <http://bfmbusiness.bfmtv.com/01-business-forum/face-au-harcelement-numerique-la-cgt-milite-pour-un-droit-a-la-deconnexion-610504.html>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/10

DOCUMENT 4

Portable : vie privée... vie professionnelle...



Source : <http://forums.france2.fr>

DOCUMENT 5

Un nouveau mode de communication dans l'entreprise.



Source : <http://www.ucciani-dessins.com>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/10

ANNEXE A

À compléter et à rendre avec la copie.

Fiche d'analyse**Document 1**

Source	
Type de document	
Titre du document	
Date du document	
Quoi ? Ce qui se passe Ce que l'on raconte	
Qui est concerné ?	
Les idées fortes	

ANNEXE B

À compléter et à rendre avec la copie.

Fiche d'analyse**Document 2**

Source	
Type de document	
Titre du document	
Date du document	
Quoi ? Ce qui se passe Ce que l'on raconte	
Qui est concerné ?	
Commenter le graphique et le tableau	

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 9/10

ANNEXE C

À compléter et à rendre avec la copie.

J'ai choisi le document n° ____

Fiche d'analyse

Source	
Type de document	
Titre du document	
Qui est concerné ?	
Où ?	
Les idées fortes	
Justifier le choix de ce document :	

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI	Session 2016	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 10/10