

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

ACCUEIL – RELATION CLIENTS – USAGERS
COMMERCE
GESTION - ADMINISTRATION
LOGISTIQUE
TRANSPORT
VENTE
MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ

Session : 2021

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

DOSSIER CORRIGÉ

Ce dossier comprend 9 pages numérotées de DC 1/9 à DC 9/9

BARÈME

PARTIE .I. : ANALYSE DOCUMENTAIRE /12 points

PARTIE .II. : RÉDACTION DE L'ÉTUDE /8 points

TOTAL DE L'ÉPREUVE : /20 points

Rappel : Il s'agit d'une proposition de corrigé. À ce titre, toute autre production cohérente du candidat doit être acceptée. Valoriser l'illustration des propos avec des situations vécues par l'élève au cours de ses différentes PFMP et/ou en tant que consommateur et/ou citoyen, mais également avec ses observations du monde socio-économique.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/9

Le progrès technique et l'innovation dans l'entreprise

Énoncé du contexte :

Vous effectuez une période de formation en milieu professionnel (PFMP) au sein du magasin Décathlon de Nantes. Cette enseigne française de distribution d'articles de sport est actuellement implantée dans 58 pays et dispose de plus de 300 magasins en France.

L'enseigne envisage d'investir dans des robots afin de faciliter la gestion des stocks dans ses points de vente. L'inventaire deviendrait automatique grâce au robot (coût d'achat à partir de 30 000 €). Le robot se déplace de manière autonome dans le magasin et envoie des micro-ondes pour capter les étiquettes RFID intégrées dans tous les produits. Cet équipement réalise des inventaires 24h/24 pour une meilleure fiabilité du stock.

Le magasin de Nantes, dans lequel vous effectuez votre PFMP, fait partie des sites retenus pour tester les robots. Le groupe se donne trois mois pour réaliser un premier bilan de cette expérimentation, et pour envisager un développement du projet dans d'autres magasins.

Afin d'évaluer l'intérêt d'un tel projet, Monsieur Lordas, directeur du magasin de Nantes, vous demande d'effectuer une étude sur l'impact du progrès technique et de l'innovation sur l'organisation du travail dans les entreprises. Vous êtes chargé(e) d'analyser le dossier documentaire qu'il vous a fourni sur ce thème.

Récapitulatif des documents et annexes :

Document 1	Pourquoi Amazon parie sur la robotisation ?	Page 4
Document 2	Comment la puce RFID révolutionne le commerce	Page 5
Document 3	Robotisation du travail : 4 salariés sur 10 très inquiets pour leur emploi	Page 6
Document 4	Intelligence artificielle et travail	Page 7
Document 5	L'intelligence artificielle est-elle une véritable menace pour nos emplois ?	Page 8
Document 6	Le bien-être au travail se cultive aussi depuis l'espace de travail digital	Page 8
Annexe A	Fiche d'analyse du document 1 (à compléter et à rendre avec la copie)	Page 9
Annexe B	Fiche d'analyse du document 2 (à compléter et à rendre avec la copie)	Page 10
Annexe C	Fiche d'analyse du document 3 (à compléter et à rendre avec la copie)	Page 11
Annexe D	Fiche d'analyse des documents 5 et 6 (à compléter et à rendre avec la copie)	Page 12

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/9

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Monsieur Lordas vous demande d'étudier le dossier documentaire.

TRAVAIL À FAIRE

- 1.1. Analyser les documents 1 à 3 en complétant les **annexes A, B et C (à rendre avec la copie)**.
- 1.2. **Sur votre copie**, résumer en 6 à 10 lignes, les idées principales du document 4.

Le document 4 donne une définition de l'intelligence artificielle en critiquant les idées reçues de cette définition d'IA « l'IA n'est pas un robot aussi intelligent que l'humain, capable de faire des choix autonomes ». En revanche, l'IA va augmenter la performance de certaines tâches réalisées par l'homme (reconnaissance d'image ou vocale, service clientèle...).

Ce document présente aussi ce que va changer l'IA, aussi bien en positif qu'en négatif, concernant :

- les compétences des travailleurs,
- l'organisation et les conditions de travail.

- 1.3 A l'aide de vos connaissances et des documents mis à votre disposition, **sur votre copie**, expliciter les expressions suivantes :

« *Le coût de gestion logistique par pièce doit être le plus bas possible* » (document 1)

Le coût de gestion logistique : ensemble des charges relatives à l'entreposage d'une pièce de son entrée à la sortie de l'entrepôt.

Afin de diminuer le coût de stockage d'un produit dans les entrepôts, il est indispensable d'intégrer de nouveaux processus permettant une meilleure rentabilité.

« *Le travail ne disparaîtra pas à cause de la robotisation* » (document 3)

La robotisation ne va pas faire disparaître le travail des salariés mais va modifier la façon dont le salarié va travailler avec le robot, ce qui nécessite de développer de nouvelles connaissances et compétences. Cela va également modifier la façon dont l'entreprise va organiser le travail entre les salariés et les robots afin d'optimiser et d'accroître la productivité.

Les innovations technologiques sont donc un levier d'amélioration des conditions de travail (l'IA peut éradiquer la pénibilité au travail).

- 1.4 Pour approfondir votre recherche, vous avez trouvé deux illustrations : les documents 5 et 6. À l'aide de **l'annexe D (à rendre avec la copie)**, sélectionner le document le plus pertinent afin d'aider votre tuteur à prendre sa décision. Expliquer pourquoi vous retenez ce document et pourquoi vous ne choisissez pas l'autre.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/9

ANNEXE A**À compléter et à remettre avec la copie.**

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1	
Source du document	Site Internet de la revue professionnelle <i>LSA</i> https://www.lsa-conso.fr
Date du document	30 octobre 2019
Titre du document	Pourquoi Amazon parie sur la robotisation ?
Idées fortes	<p>Amazon a développé un entrepôt robotisé qui permet à l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'améliorer la productivité • De réduire les délais de livraison • De mieux gérer les ressources humaines • De densifier le stockage <p>Ce système présente également des conséquences pour les salariés :</p> <p>-Amélioration des conditions de travail (moins de charge à porter, moins de kilomètres à parcourir) = moins de pénibilité au travail</p> <p>-Développement de nouveaux métiers dans l'entrepôt</p> <p>-In fine la limitation de la création de l'emploi</p>

ANNEXE B**À compléter et à remettre avec la copie.**

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2	
Source du document	D'après le site du journal Le Parisien, www.leparisien.fr , par Aubin Laratte -
Date du document	Actualisé en octobre 2020
Titre du document	Comment la puce RFID révolutionne le commerce
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> • Ce document présente la technologie de la puce RFID • Description de l'utilisation de la puce RFID en 4 étapes de la fabrication du produit jusqu'à l'achat par le consommateur, en prenant en compte les opérations de stockage, d'inventaire et de gestion de stocks. • La puce RFID permet une gestion optimale des stocks • La puce RFID permet une optimisation des différents « process » internes à l'entreprise (approvisionnement « juste à temps », flux tendus garantir la disponibilité du produit...)

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/9

ANNEXE C**À compléter et à remettre avec la copie.**

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3	
Source du document	Site Internet du journal la Dépêche, www.ladepeche.fr -
Date du document	19 février 2020
Titre du document	Robotisation du travail : 4 salariés sur 10 très inquiets pour leur emploi
Idées fortes	<p>Un sondage montre qu'avant 2025, 90% des entreprises envisagent d'automatiser une partie de leur activité, ce qui impacte la formation et les compétences des salariés.</p> <p>Les salariés en sont pleinement conscients et ont peur des nouvelles technologies qui apparaissent, pour 41 % des salariés, comme une certaine menace pour leur emploi (automatisation ou délocalisation des emplois).</p> <p>En revanche, pour 51 % des entreprises, ces nouvelles technologies viennent en complément et non en remplacement de leurs salariés. Seules 27 % de ces entreprises considèrent qu'elles permettent de suppléer l'activité du salarié. 21 % de ces entreprises considèrent que la robotisation remplacerait le salarié et dans la même proportion, la robotisation offrirait de nouvelles tâches aux salariés.</p>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/9

ANNEXE D

À compléter et à rendre avec la copie.

		Mettre une croix dans la case correspondante		Je justifie mon choix de manière rédigée
		Je retiens le document	Je ne retiens pas le document	
DOCUMENT 5	X		<p><i>Cette illustration représente la scène d'un recrutement. Robots et humains sont à égalité pour postuler. Les robots grâce à leur intelligence artificielle peuvent candidater au même poste qu'un humain.</i></p> <p>On peut retenir cette image car elle illustre bien la problématique : les nouvelles technologies transforment en profondeur l'organisation du travail soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en remplaçant l'homme au travail - en se mettant au service de l'homme au travail 	
		X	<p>La posture de l'homme est celle d'un cadre, d'un homme pouvant prendre des décisions et exercer des tâches complexes.</p> <p>On ne peut pas retenir cette illustration car ce document ne reflète pas la réalité (justifier par une situation vécue ou PFMP). Les robots même dotés d'une intelligence artificielle ne peuvent pas remplacer l'homme dans des tâches complexes et dans le processus de décision.</p>	
DOCUMENT 6	X		<p><i>Cette illustration représente une personne ayant une posture faisant penser à de la relaxation et au bien-être.</i></p> <p>Cette image peut être retenue car elle illustre la problématique. En effet, elle peut se lire ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les nouvelles technologies assistent l'homme et permettent une organisation du travail propice au bien-être au travail - L'humain peut être efficace au travail grâce aux nouvelles technologies (les nouvelles technologies l'entourent et l'assistent dans les tâches pour lui faciliter le travail) - L'humain gère de manière « zen » son travail et sa vie privée grâce aux nouvelles technologies (droit à la déconnexion) 	
		X	<ul style="list-style-type: none"> - On ne peut pas retenir cette illustration car ce document ne reflète pas la réalité (justifier par une situation vécue ou PFMP). Le progrès technique est au service de la production et non du bien-être de l'homme au travail. De plus, les nouvelles technologies « envahissent » l'organisation du travail (vie privée, gestion du temps, productivité...). Le droit à la déconnexion devient une nécessité pour l'humain et son bien-être. 	

Accepter toutes autres réponses cohérentes

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/9

PARTIE II : RÉDACTION 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, vous rédigez une étude argumentée et structurée (introduction, deux parties d'au moins quinze lignes chacune et une conclusion) qui doit répondre à la problématique suivante :

« L'intégration des nouvelles technologies peut-elle transformer l'organisation du travail ? »

Dans une introduction, présenter la problématique, expliciter ses concepts essentiels et annoncer le plan :

1. Énoncer les évolutions de l'organisation du travail issues des nouvelles technologies (robotisation, automatisation, IA*, RFID**) pour les entreprises.
2. Indiquer les conséquences positives et négatives de ces nouvelles technologies sur l'organisation du travail pour les salariés.

Dans une conclusion, vous présenterez de manière synthétique et justifiée votre position personnelle sur la problématique.

*IA : *Intelligence Artificielle*

** RFID : *Radio Frequency IDentification*

- **Introduction**

Les nouvelles technologies apportent des modifications en profondeur dans l'organisation du travail des entreprises. (Accepter toutes idées pertinentes)

Expliciter les concepts essentiels de la problématique : (reformuler avec leurs propres mots)

Nouvelles technologies : Nouveaux outils permettant de créer un avantage concurrentiel durable et générateur de profits. Ils vont permettre la réalisation de produits, de procédés nouveaux ou améliorés. Par exemple RFID, IA...

Organisation du travail : mise en place d'un système de coordination des activités productives au sein de l'entreprise afin d'assurer leur efficacité.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/9

1) Enoncer les évolutions de l'organisation du travail issues des nouvelles technologies (robotisation, automatisation, IA, RFID) pour les entreprises.

a) Les impacts positifs

En intégrant les nouvelles technologies (progrès et innovations technologiques) dans le système de production pour augmenter la productivité, les entreprises modifient en profondeur l'organisation du travail :

- Réduction du personnel : économies sur la masse salariale, réduction des coûts de main-d'œuvre (robots pour les tâches simples et répétitives = plus besoin de facteur humain pour produire / humains pour les tâches plus complexes mais assistés par des nouvelles technologies principalement numériques = besoin de moins de facteur humain pour produire)
- Meilleure motivation des ressources humaines
 - ↳ Les nouvelles technologies transforment les manières de collaborer et de communiquer = valorisation du travail – plus de créativité.
 - ↳ Les nouvelles technologies transforment les métiers : moins de tâches répétitives et pénibles (moins de pénibilité au travail)
- Organisation contemporaine du travail favorisant la mobilité et flexibilité (par opposition aux anciennes formes d'organisation du travail comme le taylorisme) = réactivité, flux tendu possible
- Recours à l'automatisation pour une meilleure réponse adaptée aux attentes actuelles des clients de plus en plus exigeants (caisses automatiques = moins d'attente en caisse, gain de temps...)

b) Les impacts négatifs

Les entreprises qui intègrent dans leur production les innovations et nouvelles technologies doivent rester vigilantes en termes d'organisation du travail :

- Ne pas déshumaniser les entreprises par une utilisation massive des technologies pour ne pas « dégrader notre service »
- Nécessité de former le personnel aux nouvelles technologies (maintenir l'employabilité des salariés = obligation de l'employeur)
- Risque de conflits en cas de suppression de postes ou de modifications de l'organisation du travail (peur du changement) = détérioration de l'environnement du travail/grèves = arrêt ou ralentissement de la production
- Risque si les nouvelles technologies sont défectueuses (pannes) = nuit au rythme de travail et donc à l'organisation du travail

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 8/9

2) Les conséquences des progrès techniques sur l'organisation du travail pour les salariés (positives et négatives)

a) Les conséquences positives

Les innovations et les nouvelles technologies dans l'organisation du travail :

- Améliorent la qualité de vie au travail par de nouvelles organisations (travail collaboratif plus aisé, mobilité et flexibilité possibles, ex : télétravail)
- Améliorent les conditions de travail (moins de charge à porter, moins de kilomètres à parcourir, moins de gestes répétitifs et de tâches routinières) = moins de pénibilité au travail
- Introduisent le développement de nouveaux métiers dans l'entreprise (maintenance de la robotisation...)
- Enrichissent les tâches des employés qui se spécialisent dans des activités plus qualifiées
- Sont au service de l'homme pour permettre le bien-être de l'homme au travail

b) Les conséquences négatives

- Surcharge mentale liée à la connexion (droit à la déconnexion)
- Risques de burn-out (surcharge d'information et de données)
- Suppression de postes dans les entreprises (principalement les emplois peu qualifiés)
- Nécessité de s'adapter et de se former à de nouvelles méthodes de travail
- Augmentation du niveau de qualification dans les entreprises et transformation des métiers

- **Conclusion avec avis personnel sur la problématique**

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	C2106-ECODROI 1	Session 2021	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 9/9