

*Ce document est extrait de la brochure portant la référence  
755A3936 disponible sur [www.sceren.com/](http://www.sceren.com/)*

# Enseignements spécifiques des spécialités

Série sciences et technologies du management et de la gestion

Classe terminale de la série STMG

**Applicable à la rentrée de l'année scolaire 2013-2014**

Ministère de l'Éducation nationale  
Direction générale de l'enseignement scolaire

Mis en ligne en août 2012

Centre national de documentation pédagogique

# Sommaire

<b>Textes officiels</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction commune</b> .....	<b>4</b>
Une présentation dynamique des programmes.....	5
Une démarche technologique privilégiée .....	5
Des technologies de l'information et de la communication systématiquement mobilisées .....	6
<b>Spécialité : gestion et finance</b> .....	<b>7</b>
Présentation générale .....	7
Programme .....	9
<b>Spécialité : mercatique</b> .....	<b>21</b>
Introduction.....	21
Programme .....	23
<b>Spécialité : ressources humaines et communication.....</b>	<b>35</b>
Présentation générale .....	35
Programme .....	37
<b>Spécialité : Systèmes d'information de gestion</b> .....	<b>51</b>
Présentation .....	51
Mise en œuvre du programme.....	52

# T

## extes officiels

### □ Arrêté du 28 décembre 2011

*fixant le programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de première et le programme des enseignements spécifiques des spécialités de la classe terminale de la série Sciences et technologies du management et de la gestion – gestion et finance, mercatique (marketing), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion.*

JO du 15 mars 2012

BO n° 12 du 22 mars 2012

NOR : MENE1135637A

Le ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative,

---

Vu le Code de l'éducation ;

Vu l'arrêté du 29 septembre 2011 relatif à l'organisation et aux horaires des enseignements des classes de première et terminales de la série « sciences et technologies du management et de la gestion » ;

Vu l'avis du comité interprofessionnel consultatif du 12 décembre 2011 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'Éducation du 8 décembre 2011 ;

---

arrête

*Article premier* – Le programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de première et le programme des enseignements spécifiques des spécialités de la classe terminale de la série Sciences et technologies du management et de la gestion – gestion et finance, mercatique (marketing), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion – sont fixés conformément à l'annexe du présent arrêté.

*Article 2* – Les dispositions du présent arrêté entrent en application à la rentrée de l'année scolaire 2012-2013 pour la classe de première et à la rentrée de l'année scolaire 2013-2014 pour la classe terminale.

*Article 3* – Le directeur général de l'enseignement scolaire est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, 28 décembre 2011.

Pour le ministre et par délégation :

*Le directeur général  
de l'enseignement scolaire,*

J.-M. BLANQUER.

# Introduction commune

## □ Introduction des annexes de l'arrêté du 28 décembre 2011

*fixant le programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de première et le programme des enseignements spécifiques des spécialités de la classe terminale de la série Sciences et technologies du management et de la gestion – gestion et finance, mercatique (marketing), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion.*

BO n° 12 du 22 mars 2012

Appliquées aux organisations dans toute leur diversité, qu'elles soient issues du secteur marchand ou de l'économie sociale et solidaire (entreprise, association, administration), les sciences de gestion visent leur étude mais aussi l'amélioration de leurs performances, de leur efficacité à atteindre leurs objectifs. Elles sont donc des sciences de l'action.

Elles s'intéressent aux comportements et aux actions des acteurs au sein de ces organisations, à la signification des situations et des conduites que l'on peut y observer. En cela, elles appartiennent également aux sciences sociales.

Leurs champs sont très ouverts : analyse des processus de décision et de leur impact au sein des organisations, conception d'outils et d'indicateurs de gestion, structuration et maîtrise de l'information et de la communication, mesure de l'influence des technologies, représentation de la réalité pour l'étudier, analyse des relations avec l'environnement... Leur spécificité tient, notamment, au souci de prendre en compte les dispositifs étudiés ou conçus et la mesure de leurs effets sur l'organisation, ses acteurs et son environnement. Par les démarches et les méthodes qu'elles mobilisent, elles proposent une approche spécifique de la réalité de la vie des organisations, basée sur la modélisation, la simulation, la prévision, l'évaluation et le contrôle.

Les sciences de gestion ne se réfèrent plus seulement aux normes et procédures appliquées dans les organisations. Elles abordent aujourd'hui les questions liées à la portée des décisions managériales et à leurs effets sur les hommes et la société.

L'enseignement des sciences de gestion en première comme en terminale apporte des clés de compréhension des différentes fonctions de l'organisation : administration, ressources humaines, comptabilité financière, contrôle de gestion, marketing, organisation de la production, systèmes d'information et de communication... Première étape d'un parcours qui conduira nécessairement à l'acquisition d'un diplôme de l'enseignement supérieur de niveau BTS ou DUT au minimum, il a également pour objectif de préparer les élèves à leur vie professionnelle ultérieure, quel qu'en soit le

domaine d'exercice. Il s'inscrit donc explicitement dans une perspective ambitieuse de poursuites d'études dans l'enseignement supérieur et non dans celle d'une insertion professionnelle immédiate.

Dans les parcours scolaires au sein de la série Sciences et technologies du management et de la gestion, cet enseignement participe à une meilleure information des élèves sur les opportunités professionnelles, la richesse et la diversité des métiers auxquels conduisent les formations relevant des sciences de gestion.

En première comme en terminale, l'enseignement des sciences de gestion et l'enseignement du management sont étroitement liés. Toute décision de gestion ne trouve en effet son sens qu'en référence à une pratique managériale bien identifiée, dans un contexte organisationnel qu'il est nécessaire de comprendre. C'est pourquoi les progressions respectives de ces enseignements devront être mises en cohérence, dans le cadre d'une réflexion didactique commune et intégrée.

## **Une présentation dynamique des programmes**

La présentation de chacun des programmes en grandes thématiques argumentées par une série de questions de gestion se distingue d'une présentation académique traditionnelle.

L'intitulé de chaque thème est une indication sur le cadre global de la réflexion proposée aux élèves. Chaque question de gestion vient préciser l'orientation à donner à l'enseignement et fournit une indication sur le sens et la portée des travaux attendus. Cette approche permet de sélectionner dans l'univers scientifique de référence les principales notions ou concepts à travailler, en raison de leur contribution à la construction d'une réponse cohérente aux questions posées. Chaque notion étudiée, en première comme en terminale, est également à considérer en fonction de sa contribution à la réussite de la poursuite d'études.

Cette présentation permet notamment de distinguer l'approche technologique, centrée sur le sens et la portée, d'une approche professionnelle, centrée sur une mise en œuvre immédiate en situation de travail.

Au travers de la déclinaison des « notions » et des précisions apportées par « le contexte et les finalités » dans les programmes de sciences de gestion de première et de terminale, sont dévoilés les objectifs, non seulement d'acquisition de connaissances, mais également de maîtrise de capacités et d'attitudes, constitutives des compétences nécessaires à la poursuite d'études.

Leur acquisition par chacun des élèves alimente et oriente la conception et la mise en œuvre de l'accompagnement personnalisé pour un suivi des apprentissages et une orientation éclairée, garants d'une sécurisation accrue de la réussite de leur parcours scolaire.

## **Une démarche technologique privilégiée**

La démarche technologique basée sur l'observation, l'analyse et l'interprétation de situations empruntées à des organisations, à partir desquelles sont mises en place des expérimentations et des actions finalisées avant la conceptualisation, est privilégiée.

Elle prend appui sur des situations réelles ou simulées, parfois simplifiées pour des raisons didactiques ou pédagogiques, et mobilise les outils et ressources d'environnements technologiques adaptés. En classe de première, les situations choisies sont issues d'organisations de différente nature, tandis qu'en terminale, elles concernent davantage les entreprises.

La démarche technologique donne l'occasion d'aborder la complexité de problèmes réels, les phénomènes de contingence, de dépendance, au travers de situations concrètes, de scénarios différenciés dans lesquels l'élève intervient dans un cadre individuel ou collectif. Elle lui permet de confronter principes et pratiques, possibilités et limites et d'analyser les enjeux. Cette inflexion de la démarche vers le sens ne doit pas être interprétée comme le renoncement au passage par le « faire », mais comme l'incitation à la recherche de contextes et de problèmes dans lesquels la signification et la portée de l'action peuvent être effectivement appréhendées. Au fur et à mesure de l'exploration des thèmes, le lycéen doit développer des capacités à argumenter et à convaincre par la mise en place d'une démarche raisonnée respectueuse du contexte proposé. Il acquiert ainsi progressivement une autonomie de pensée, d'expression et d'organisation qui lui sera indispensable pour réussir son baccalauréat et plus encore ses études supérieures. Par la distance critique introduite systématiquement dans l'approche de chaque thème, dans une logique de formation citoyenne, il renforcera sa capacité d'adaptation à la diversité des poursuites d'études et des situations professionnelles qu'il pourra rencontrer.

Les travaux demandés aux élèves devront intégrer cet objectif en laissant de véritables marges de manœuvre dans le choix de la démarche, de la sélection des données utiles, des outils et techniques de résolution.

## **Des technologies de l'information et de la communication systématiquement mobilisées**

L'enseignement des sciences de gestion requiert la mise en œuvre permanente des technologies de l'information et de la communication comme moyens et supports de l'action, mais aussi comme objets d'étude de leur potentiel et de leurs usages. À ce titre, il s'appuie nécessairement sur les acquis des élèves caractérisés par l'obtention du B2I « collègue » et s'inscrit dans la démarche d'acquisition du B2I « lycée ».

Les recherches documentaires seront systématiquement intégrées aux démarches d'apprentissage, tout comme les usages collectifs et individuels des espaces de communication et d'échange, notamment les espaces numériques de travail (ENT). Le recours aux progiciels de gestion intégrés, aux jeux sérieux de gestion, aux fonctions de calcul et de simulation des tableurs sera généralisé dans les démarches d'apprentissage, en découverte comme en application.

# S spécialité : gestion et finance

## □ Annexe II de l'arrêté du 28 décembre 2011

*fixant le programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de première et le programme des enseignements spécifiques des spécialités de la classe terminale de la série Sciences et technologies du management et de la gestion – gestion et finance, mercatique (marketing), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion.*

BO n° 12 du 22 mars 2012

## Présentation générale

### Les objectifs du programme

Le système d'information, dans ses finalités gestion et finance, permet la construction d'une représentation de l'entreprise par l'identification, l'évaluation, le classement et l'enregistrement de transactions. Il permet de fournir des informations pertinentes au regard des besoins des différents utilisateurs, afin d'analyser la situation financière de l'entreprise et de préparer les décisions de gestion quel qu'en soit le niveau.

Il comporte des dimensions humaines, techniques et organisationnelles. Son étude est nécessaire afin de comprendre comment l'information financière et de gestion est produite, comment elle circule, est stockée et mise à disposition des utilisateurs.

Le programme privilégie l'usage de cette information dans l'analyse de la situation financière de l'entreprise et de quelques décisions de gestion et non une approche par la technique comptable qui pourra être développée ultérieurement par les élèves, en fonction de leur poursuite d'études. Des situations simples suffisent à poser les principes, à donner du sens. En revanche, il est essentiel que les élèves puissent bien identifier les mécanismes mis en œuvre entre une cause, issue d'une transaction, et ses conséquences pour l'entreprise. À cet égard, les simulations, les jeux de gestion sont des moyens particulièrement adaptés pour effectuer des comparaisons entre des résultats obtenus selon les décisions prises ou pour analyser les conséquences d'une décision. L'objet d'étude est l'entreprise, en édulcorant toutes les spécificités liées à des réglementations propres à des secteurs particuliers. Le choix de PME-PMI doit être privilégié afin d'éviter les situations complexes inhérentes à la grande entreprise et plus encore au groupe, et par souci de pouvoir mettre à disposition des élèves l'information suffisante pour produire une analyse pertinente.

En fonction des contextes et des besoins, les élèves doivent être mis en situation d'utiliser des extraits de la réglementation en vigueur.

Le programme de spécialité «Gestion et finance» poursuit trois grandes catégories d'objectifs :

- des objectifs liés au projet de formation de l'élève. Cet enseignement doit apporter aux élèves un regard analytique et raisonné sur les problèmes de gestion des entreprises. Il vise aussi à les préparer à la poursuite d'étude dans les domaines de la comptabilité, de la finance et de la gestion, tant en termes de motivation que de compétences disciplinaires et méthodologiques ;
- des objectifs liés à la spécialité visant la construction des notions essentielles de ce champ des sciences de gestion. L'étude de chacun des thèmes est conduite à partir de situations contextualisées de gestion favorisant la mise en activité des élèves, et mobilise de façon significative les outils informatiques. Afin de privilégier le sens et l'étude des grands principes, les documents comptables utilisés seront nécessairement simplifiés ;
- des objectifs liés à la mise en place d'une démarche technologique. Ces programmes ne cherchent pas l'exhaustivité. À partir d'un choix réduit d'objets d'étude, on cherche à privilégier la logique et la cohérence dans la construction notionnelle, l'approfondissement dans la compréhension des mécanismes étudiés, la qualité de l'argumentation dans l'analyse.

### **Les principes fondateurs de la conception du programme**

Le programme de spécialité «Gestion et finance» de la classe de terminale, se place dans la continuité du travail conduit en classe de première. Il prend appui sur les enseignements de «Sciences de gestion» et de «Management» de cette classe, notamment par leurs apports en matière de lecture conceptuelle des organisations et des problématiques qu'elles rencontrent.

La dimension technologique de la formation est aussi très présente, sous plusieurs formes :

- par l'approche intégrative des concepts, des méthodes et de leur mise en œuvre concrète pour comprendre le fonctionnement des entreprises ;
- par le recours récurrent aux technologies de l'information et de la communication ;
- par l'utilisation, autant que de besoin, de simulations de gestion permettant d'articuler notions et objets d'étude, l'objet donnant du sens aux notions et les notions permettant de structurer l'analyse de l'objet.

Le recours au projet permet une mobilisation et une responsabilisation accrues des élèves, ainsi que l'ouverture vers les autres enseignements.

### **L'architecture du programme**

Ce programme est construit autour de trois thèmes (entre parenthèses : pourcentage indicatif du poids du thème en temps par rapport à l'ensemble) :

- construire une image de l'entreprise (40 %) ;
- analyser la situation financière de l'entreprise (30 %) ;
- accompagner la prise de décision (30 %).

Le programme laisse au professeur le choix de la construction de son itinéraire en articulant les apprentissages, autant qu'il le jugera nécessaire, autour de points de convergence notionnels issus d'un ou plusieurs thèmes. Cette liberté porte sur les choix didactiques, la mise en relation des thèmes, l'ordre dans lequel seront étudiées les questions, le choix des outils et des supports, le choix et la mobilisation des situations de

gestion utilisées. Notons toutefois que le thème « construire une image de l'entreprise » apparaît comme un préalable à l'étude des deux suivants, dans la mesure où il présente la construction du système d'information dans ses finalités financière et de gestion avant d'envisager l'utilisation de l'information susceptible d'être traitée ou restituée pour analyser l'équilibre financier ou la prise de décision de gestion.

Au-delà des compétences liées à chacune des questions du programme, les activités proposées aux élèves seront prolongées dans le cadre de l'accompagnement personnalisé.

## **Programme**

Pour chaque thème, le programme est constitué d'une introduction résumant la problématique générale du thème et d'un tableau en trois colonnes :

- la colonne de gauche comporte des « Questions de gestion » qui permettent d'aborder les notions à partir des problèmes de gestion qui peuvent se poser. Il ne s'agit pas de prétendre vouloir apporter une réponse exhaustive à la question mais plutôt d'orienter, de donner du sens et donc de circonscrire les notions à étudier ;
- la colonne centrale « Notions » résume les principales notions à construire ;
- la colonne de droite « Contexte et finalités de l'étude » définit le contexte didactique des notions et les objectifs d'apprentissage pour les élèves. Le cas échéant, quelques repères ou limites complémentaires sont précisés.

### **Thème 1 : Construire une image de l'entreprise**

Le système d'information financier est une des modalités de représentation de l'entreprise. Pour satisfaire les diverses finalités de ce système d'information et faciliter les échanges avec la variété des partenaires concernés (banques, État, fournisseurs, clients, salariés, actionnaires...), il est nécessaire de fixer des règles et des conventions de construction et de lecture afin d'aboutir à un langage commun.

En classe de première, les élèves ont été sensibilisés aux notions de flux et de stocks afin de comprendre le fonctionnement de l'organisation.

Il s'agit ici de montrer comment le système d'information comptable permet leur enregistrement afin de construire une image fidèle de la vie de l'entreprise. Après la mise en place des notions de base de la construction du système d'information financier, celles-ci sont appliquées à deux processus fondamentaux de la vie des entreprises, l'un relevant du cycle d'exploitation et l'autre du cycle d'investissement-financement.

La logique des traitements automatisés et leur impact sur l'organisation des entreprises sont notamment appréhendés par l'utilisation de progiciels et la simulation de situations comptables. L'intérêt du contrôle de l'information et des procédures est mis en évidence à cette occasion.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
<p><b>Pourquoi construire une image financière ?</b></p>	<p>Place et rôle de l'information financière dans les processus de l'entreprise</p> <p>Les besoins d'information financière des parties prenantes</p>	<p><b>Les finalités du système d'information d'une entreprise sont multiples : en interne, il est à la base de décisions de gestion (opérationnelles, tactiques ou stratégiques) et sert aussi de mémoire à l'organisation ; en externe, il fournit des éléments de preuve dans le cadre des échanges marchands et les éléments nécessaires à la détermination des impôts ; il permet également d'alimenter des bases d'information.</b></p> <p>À partir de documents commerciaux ou financiers, émis ou reçus par l'entreprise, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les informations pertinentes au regard des besoins exprimés par les parties prenantes.</li> </ul>
<p><b>Comment faciliter l'échange d'informations financières ?</b></p>	<p>Cadre comptable</p> <p>Image fidèle</p>	<p><b>Pour permettre des échanges rapides et fiables entre l'entreprise et les parties prenantes, la production d'informations financières et de gestion repose sur des règles et des conventions (normalisation). Ces règles et conventions s'inscrivent dans un périmètre donné et doivent évoluer dans le temps pour s'adapter aux caractéristiques de l'environnement technologique et économique.</b></p> <p>À partir d'extraits de la réglementation et d'une documentation générale ou technique, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• énoncer les principaux enjeux de la normalisation financière.</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
<p><b>Comment traduire l'activité ?</b></p>	<p>La partie double, le compte, le journal</p> <p>Le processus achat/vente de biens et services : du contact fournisseur/client au règlement</p> <p>Le processus d'investissement-financement : acquisition d'une immobilisation financée partiellement ou totalement à l'aide d'un emprunt bancaire ; cession d'une immobilisation</p>	<p><b>La tenue des comptes en partie simple (logique budgétaire) se heurte à de nombreuses limites et doit être dépassée pour une tenue en partie double (logique d'engagement). En effet, seule la partie double peut prendre en compte la réalité du fonctionnement des entreprises et notamment les délais de paiement (créances-dettes).</b></p> <p>À la suite de la présentation du principe de la partie double, il s'agit d'analyser deux processus fondamentaux et identitaires de l'activité de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le processus achat-vente, caractéristique du cycle d'exploitation de toute entreprise. La comptabilisation se limite aux : factures de doit (avec des frais de transport, des réductions commerciales mais sans avances et acomptes) ; factures d'avoir sur retour de biens ; règlements au comptant et à crédit (sans évoquer les effets de commerce) ;</li> <li>• le processus d'investissement se limite à l'acquisition et à la cession d'immobilisations corporelles.</li> </ul> <p>Au cours de l'analyse de ces processus, il est essentiel d'intégrer le mécanisme de la TVA étudié en classe de première (sans établir la déclaration).</p> <p>À partir d'un événement déclencheur ou d'un document caractéristique d'un processus de gestion au sein d'une entreprise, éventuellement complété par des extraits de la réglementation, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire le processus en recensant et en exploitant les informations et les documents utiles ;</li> <li>• analyser des flux monétaires et physiques et les événements associés ;</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• appliquer le mécanisme de la TVA tout au long du processus ;</li> <li>• évaluer le coût d'entrée d'un bien ou d'un service ;</li> <li>• élaborer le plan d'amortissement d'une immobilisation selon une approche économique ;</li> <li>• analyser le tableau d'amortissement d'un emprunt ;</li> <li>• effectuer les enregistrements comptables nécessaires.</li> </ul>
<p><b>Comment organiser les traitements pour répondre aux besoins de l'entreprise ?</b></p>	<p>Le plan de comptes : catégories de comptes, codification et adaptation à l'organisation</p> <p>L'articulation des documents comptables : pièces justificatives, journaux, grand livre, balances, documents de synthèse</p> <p>Les étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• acquisition et exploitation de l'information ;</li> <li>• contrôles ;</li> <li>• conservation de l'information en fonction de son intérêt et des obligations légales.</li> </ul>	<p><b>L'entreprise adopte les modalités de traitements qui répondent à ses caractéristiques organisationnelles et à ses besoins d'information en respectant le cadre réglementaire édicté au niveau national.</b></p> <p>À partir de situations d'entreprises, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• justifier le plan de comptes en fonction du contexte propre à l'entreprise ;</li> <li>• décrire la structuration des traitements et les apports de l'automatisation ;</li> <li>• repérer les « passages obligés » (les documents, les étapes, les contrôles) du traitement de l'information comptable et les relations entre les différentes étapes ;</li> <li>• justifier un enregistrement par la pièce comptable <i>ad hoc</i> ;</li> <li>• exploiter les sources d'information pour en retirer l'information nécessaire pour répondre à des besoins identifiés ;</li> <li>• repérer l'impact des enregistrements comptables sur le compte de résultat et le bilan ;</li> <li>• appliquer une procédure de contrôle (lettrage, rapprochement d'états).</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
<p><b>Qu'apporte l'environnement technologique au traitement de l'information financière ?</b></p>	<p>Organisation des activités au sein du système d'information comptable</p> <p>Progiciel de gestion comptable, progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Sécurité des traitements, techniques de sauvegarde</p>	<p><b>Il s'agit d'appliquer au domaine financier et de gestion les notions étudiées dans le thème « information et intelligence collective » du programme de sciences de gestion de première. L'étude se limite à des observations et analyses de processus dans diverses entreprises, avec les outils informatiques spécialisés (progiciels spécialisés, PGI). Elle porte notamment sur l'enrichissement de la base de données, les événements et les chemins comptables, afin de montrer comment le PGI répond au besoin d'automatisation et d'intégration.</b></p> <p>À partir d'un contexte d'entreprise décrivant une organisation des activités données, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyser la répartition des missions de production, de contrôle, d'analyse et de conseil au niveau d'une entreprise ;</li> <li>• identifier les types de droits d'accès et autorisations ;</li> <li>• analyser un circuit simple de validation.</li> </ul> <p>À partir d'une situation d'entreprise réelle ou didactisée, de l'utilisation effective d'un progiciel dans le cadre du traitement d'un processus et dans un environnement technologique donné, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dégager les fonctionnalités principales du progiciel utilisé ;</li> <li>• analyser le schéma fonctionnel de l'environnement technologique ;</li> <li>• produire des états relatifs au processus proposé (balance, bilan, compte de résultat), en adéquation avec les besoins du destinataire ;</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
		<ul style="list-style-type: none"> <li>repérer les enjeux de sécurité liés aux sauvegardes ;</li> <li>apprécier les apports des choix technologiques dans la sécurité des traitements.</li> </ul>

## Thème 2 : Analyser la situation de l'entreprise

Un des objectifs de la production des états financiers est de fournir périodiquement aux décideurs internes et partenaires externes une image financière synthétique et représentative de l'entreprise, pour répondre aux contraintes légales mais aussi aux impératifs de gestion : il est donc nécessaire d'arrêter régulièrement les comptes.

Les comptes annuels doivent être établis avec régularité et sincérité à partir de principes permanents qui permettent la comparaison dans le temps et dans l'espace.

L'information financière issue des états de synthèse, complétée éventuellement de données économiques et comptables d'origine interne ou externe, permet de porter un jugement sur la santé financière de l'entreprise.

Dans ce cadre, deux angles d'analyse sont retenus :

- celui de la rentabilité (économique et financière) ;
- celui de l'équilibre financier.

L'élaboration des documents de synthèse et l'analyse de la situation financière sont notamment appréhendées par l'utilisation de progiciels et la simulation de situations comptables.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
<b>Comment synthétiser fidèlement l'image de l'entreprise ?</b>	Exercice comptable et inventaire	<p><b>Le découpage de l'activité en périodes conduit à déterminer le résultat dégagé au cours d'une période donnée et à dresser un état de la situation patrimoniale de l'entreprise à la fin de cette période.</b></p> <p><b>La clôture des comptes à la fin de l'exercice comptable nécessite de faire un inventaire physique des actifs et des passifs de l'entreprise et d'opérer un rapprochement entre les éléments figurant dans les comptes et les éléments issus de l'inventaire.</b></p> <p>L'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>justifier le découpage de l'activité en périodes et l'inventaire.</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
	<p>Les principes comptables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• principe de prudence</li> <li>• principe d'indépendance des exercices</li> <li>• principe de continuité de l'exploitation</li> <li>• principe de permanence des méthodes</li> </ul> <p>L'évaluation et les traitements à la clôture de l'exercice :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des stocks</li> <li>• des charges et des produits</li> <li>• d'amortissements économiques</li> <li>• des dépréciations des actifs</li> <li>• d'une cession d'une immobilisation corporelle amortissable</li> </ul> <p>Les documents annuels de synthèse en système de base : compte de résultat, bilan et annexe</p>	<p><b>Pour atteindre l'objectif fondamental d'image fidèle, il convient de respecter des principes pour évaluer les éléments constitutifs du patrimoine de l'entreprise à la date d'arrêté des comptes et pour passer d'un exercice comptable à l'autre.</b></p> <p><b>Cela conduit à enregistrer des opérations d'ajustement des comptes avant d'établir une représentation de la situation financière de l'entreprise au travers du compte de résultat et du bilan.</b></p> <p><b>L'annexe qui accompagne ces deux documents permet de préciser la composition de certains postes et les évolutions significatives intervenues sur la présentation des comptes depuis le précédent exercice.</b></p> <p>À partir d'un contexte d'étude construit à partir de documents produits au sein d'une entreprise et en se référant aux principes comptables concernés, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exploiter les tableaux des immobilisations, des amortissements, des dépréciations fournis dans l'annexe afin d'y repérer les informations complémentaires permettant d'explicitier les postes figurant au bilan et au compte de résultat ;</li> <li>• évaluer et d'enregistrer, à la clôture de l'exercice, les stocks de marchandises, d'approvisionnements et de biens finis sur la base du coût moyen pondéré ;</li> <li>• régulariser et d'enregistrer les charges et les produits revenant à l'exercice : charges à payer, produits à recevoir, charges et produits constatés d'avance ;</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• établir et d'enregistrer les dotations aux amortissements d'une immobilisation corporelle ;</li> <li>• enregistrer la cession d'une immobilisation corporelle ;</li> <li>• déterminer et d'enregistrer la dépréciation d'un actif (terrain, stock et créances) ;</li> <li>• analyser l'incidence des opérations d'inventaire sur le compte de résultat et le bilan ;</li> <li>• indiquer le processus de clôture et d'ouverture d'un exercice.</li> </ul>
<p><b>Qu'est-ce qu'une entreprise performante ?</b></p>	<p>Analyse de la rentabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• excédent brut d'exploitation (EBE), résultat d'exploitation (RE), résultat courant avant impôt (RCAI)</li> <li>• capacité d'autofinancement (CAF)</li> </ul> <p>Analyse de la rentabilité : rentabilité économique, rentabilité financière, effet de levier</p> <p>Affectation du résultat : réserves obligatoires et facultatives, distribution de bénéfices, report à nouveau</p>	<p><b>Analyser la rentabilité consiste à cerner la capacité de l'entreprise à dégager un résultat (EBE, résultat d'exploitation ou résultat courant avant impôt) ou une ressource (CAF) par son activité.</b></p> <p><b>Analyser la rentabilité consiste à évaluer le niveau de rémunération des capitaux engagés dans l'activité (capitaux investis d'un point de vue économique, capitaux propres d'un point de vue financier).</b></p> <p><b>Le rapprochement entre la rentabilité économique et la rentabilité financière permet, sans établir de formules de calcul, de mettre en exergue un effet de levier.</b></p> <p><b>L'étude de l'affectation du résultat, et en particulier le niveau de distribution de bénéfices, met en évidence la contrainte qui pèse sur le manager de ne pas négliger le point de vue du propriétaire, non seulement sur le plan de la rentabilité financière mais également sur le plan de la distribution de bénéfices.</b></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
		<p>À partir d'un contexte d'entreprise comportant les documents de synthèse et des éléments de comparaisons temporelles et sectorielles, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déterminer VA, EBE, RE, RCAI, CAF ;</li> <li>• conduire une analyse de la performance de l'activité à l'aide d'indicateurs de profitabilité et de rentabilité en effectuant des comparaisons dans le temps et dans l'espace ;</li> <li>• apprécier les effets d'une hausse des charges, d'une nouvelle activité ou d'une baisse de l'activité sur la performance de l'entreprise ;</li> <li>• établir un lien entre l'endettement et la rentabilité financière (effet de levier, sans le calculer) ;</li> <li>• présenter l'affectation du résultat.</li> </ul>
<p><b>Pourquoi la structure financière de l'entreprise doit-elle être équilibrée ?</b></p>	<p>Le bilan fonctionnel</p> <p>Analyse des cycles d'exploitation, d'investissement et de financement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fonds de roulement net global (FRNG), besoin en fonds de roulement (BFR) et trésorerie nette</li> <li>• ratios du cycle d'exploitation (rotation des stocks, des créances clients et des dettes fournisseurs)</li> </ul> <p>Ratio d'indépendance financière</p> <p>Ratio de capacité de remboursement</p>	<p>Analyser la structure financière consiste à porter un jugement sur la situation de l'entreprise et ses possibilités de développement à travers l'étude de ses cycles d'exploitation, d'investissement et de financement. Dans la mesure du possible, l'analyse se fait sur la base de comparaisons dans le temps et dans l'espace (données sectorielles, pratiques nationales...).</p> <p>Le bilan fonctionnel est le support de cette analyse. Par mesure de simplification, les valeurs mobilières de placement sont rattachées à la trésorerie ; le BFR n'est pas décomposé entre BFRE et BFRHE. La notion de concours bancaires courants est abordée pour illustrer la trésorerie passive.</p> <p>L'approche par les ratios permet de compléter l'analyse des grandes masses et des soldes.</p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
		<p>À partir d'un contexte d'entreprise comportant les documents de synthèse et des éléments de comparaisons temporelles et sectorielles, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• construire le bilan fonctionnel ;</li> <li>• évaluer l'impact de la variation du niveau d'activité d'une part et des délais d'autre part sur le niveau du BFR ;</li> <li>• calculer différents ratios (ratios du cycle d'exploitation, d'indépendance financière, de capacité de remboursement), à partir de formules données ;</li> <li>• analyser les conséquences de la variation du FR et du BFR sur le niveau de la trésorerie au regard du type d'activité ;</li> <li>• formuler des recommandations pour une amélioration de la structure financière (proposition d'actions sur le FR et le BFR) ;</li> <li>• apprécier le niveau d'indépendance financière de l'entreprise vis-à-vis des organismes prêteurs ;</li> <li>• apprécier la capacité de remboursement de l'entreprise ;</li> <li>• formuler une analyse globale sur la situation financière de l'entreprise.</li> </ul>

### Thème 3 : Accompagner la prise de décision

L'analyse de la situation financière de l'entreprise met en évidence les besoins de financement des cycles d'investissement et d'exploitation. Le choix des modes de financement et du niveau d'activité relève de décisions d'arbitrages visant à assurer l'équilibre de la structure financière sur le long terme d'une part et l'équilibre de la trésorerie sur le court terme d'autre part.

L'analyse de la formation des coûts dans le cadre d'activités données d'une entreprise permet d'aider à la prise de décision dans des situations telles que :

- la réorganisation des activités de l'entreprise ;
- l'acceptation d'une commande supplémentaire.

Le recours au tableur permet de faciliter la présentation et la comparaison des différentes possibilités de financement ou de calcul de coûts.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
<b>Faut-il s'endetter ?</b>	<p>Les financements internes : autofinancement, apports personnels des associés en compte courant</p> <p>Les financements externes : emprunt bancaire, augmentation de capital</p>	<p><b>L'étude de la structure financière a montré le lien entre ressources durables et emplois stables : les investissements doivent être financés par des ressources à long terme. La nature des ressources qui vont être mobilisées est déterminée en prenant en compte différents critères : les performances passées et prévues de l'entreprise, le poids et le pouvoir de négociation des actionnaires, le niveau d'endettement et la capacité de négociation de l'entreprise avec les institutions financières, les conditions d'emprunt. La simulation rend compte des conséquences de choix en termes de structure de financement sur le résultat de l'entreprise et sa rentabilité.</b></p> <p>À partir d'une situation d'entreprise réelle ou didactisée, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les différents modes de financement mobilisables ;</li> <li>• identifier les paramètres qui vont influencer l'arbitrage entre modes de financement à long terme ;</li> <li>• comprendre les enjeux de cet arbitrage en fonction de la situation de l'entreprise et de sa stratégie.</li> </ul>
<b>Comment gérer la trésorerie pour faire face à ses engagements ?</b>	<p>Le budget de trésorerie</p> <p>Les modalités d'équilibrage : actions sur le BFR, recours aux concours bancaires et aux comptes courants d'associés, cessions de valeurs mobilières de placement</p> <p>Compte de résultat prévisionnel et bilan prévisionnel</p>	<p><b>Dans la continuité du programme de première relatif à l'analyse prévisionnelle et au budget, le programme de terminale s'attache à montrer comment l'entreprise peut éviter la situation de cessation de paiement.</b></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités de l'étude
		<p>À partir d'une situation donnée, d'informations contextuelles et d'un logiciel de simulation, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les difficultés de paiement auxquelles une entreprise peut être confrontée et les besoins de financement à court terme ;</li> <li>• recenser les solutions d'équilibrage du budget de trésorerie adaptées à la situation donnée ;</li> <li>• élaborer et de commenter un compte de résultat prévisionnel et un bilan prévisionnel.</li> </ul>
<p><b>Qu'apporte l'analyse des coûts à la prise de décision ?</b></p>	<p>Coût complet : charges directes, charges indirectes</p> <p>Coût partiel : charges variables, charges fixes</p>	<p><b>Dans le prolongement de la notion de coût abordée en première, il s'agit de présenter deux approches différentes de détermination des coûts pour montrer leurs intérêts et limites dans l'aide à la prise de décision.</b></p> <p>À partir d'une situation de réorganisation des activités d'une entreprise, le calcul des coûts étant fourni, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier l'objet du calcul de coût (produit, commande, structure) ;</li> <li>• analyser la formation des coûts présentés ;</li> <li>• apprécier l'impact des modifications envisagées.</li> </ul> <p>À partir d'une opportunité de prise de commande supplémentaire, le contexte initial étant fourni, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les charges fixes et les charges variables ;</li> <li>• mesurer l'impact de la commande supplémentaire sur le résultat de l'entreprise.</li> </ul>

# S

## pécialité : mercatique

### □ Annexe III de l'arrêté du 28 décembre 2011

*fixant le programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de première et le programme des enseignements spécifiques des spécialités de la classe terminale de la série Sciences et technologies du management et de la gestion – gestion et finance, mercatique (marketing), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion.*

BO n° 12 du 22 mars 2012

### Introduction

La mercatique est « l'ensemble des techniques et des actions grâce auxquelles une entreprise développe la vente de ses produits et de ses services en adaptant, le cas échéant, leur production et leur commercialisation aux besoins du consommateur » (terminologie publiée au JO du 2 mars 2010). Elle recèle donc de grands enjeux pour les organisations en général, et les entreprises en particulier, en conditionnant leur survie sur des marchés fluctuants.

Relevant des sciences de gestion, la mercatique a étendu son action du cadre traditionnel des entreprises aux secteurs non marchands (secteur associatif ou secteur public). Le succès même de la démarche mercatique suscite de légitimes interrogations, à la fois des consommateurs-citoyens qui peuvent en contester le pouvoir d'influence, mais aussi des pouvoirs publics qui cherchent à en réguler l'usage.

En classe de terminale STMG, l'enseignement de la mercatique vise à ouvrir la réflexion des élèves et à développer leur esprit critique vers un large champ d'outils et de pratiques qui structurent leur environnement quotidien de consommateur et de citoyen. Elle a aussi pour objectif de faire découvrir aux élèves les métiers nombreux qui relèvent de ce champ professionnel, et les études supérieures qui y conduisent.

L'enseignement de mercatique s'appuie sur l'observation de l'environnement de l'élève, dans un domaine particulièrement riche et prégnant. Il mobilise les acquis de la classe de première, en particulier en management et en sciences de gestion. Il vise à construire avec la participation active de l'élève des notions limitées mais essentielles, tout en les situant dans leur contexte économique et social. Il permet enfin à l'élève de maîtriser un certain nombre de méthodes qui favoriseront leur réussite dans des enseignements commerciaux au-delà du baccalauréat, mais qui pourront être aussi mobilisées et transférées dans d'autres champs d'études.

Les sciences de gestion sont aussi des sciences de l'action. Ainsi la démarche de projet permet aux élèves dans le cadre d'un travail de groupe de mener des activités qui relèvent du champ de la mercatique afin de réinvestir les notions étudiées et développer leurs capacités d'organisation, d'initiative, d'autonomie, et de créativité. Le recours aux technologies de l'information et de la communication s'avère incontournable, dans un domaine professionnel qui en fait très largement usage.

Le programme de la spécialité « mercatique » de la classe de terminale STMG étudie les principaux concepts de la mercatique à travers trois grands thèmes :

Thème 1 : Mercatique et consommateurs

Thème 2 : Mercatique et marchés

Thème 3 : Mercatique et société

La mercatique est abordée à partir de différents points de vue — celui du consommateur, celui de l'entreprise et celui de la société —, permettant ainsi à l'élève de découvrir une pluralité d'approches, à la fois concurrentes et complémentaires. Il n'y a pas lieu de valoriser une de ces approches par rapport aux autres approches.

Chacun des thèmes abordés est décrit en trois colonnes :

- les « questions de gestion » qui soulèvent des problématiques spécifiques à la dimension mercatique de l'action des entreprises. Chacune pose un débat incitant à une réflexion critique nourrie par les notions à aborder et oriente les choix didactiques du professeur ;
- les « notions » qui énumèrent les connaissances qui doivent être acquises par les élèves à l'issue de la classe terminale ;
- les « contexte et finalités » qui décrivent non seulement les capacités que l'élève doit acquérir, mais aussi le contexte social et économique dans lequel ces capacités doivent être développées.

Le programme, dont la présentation ne constitue pas une progression, laisse au professeur liberté et responsabilité dans sa pédagogie.

Trois types d'objectifs sont poursuivis.

1) Des objectifs liés à la mise en œuvre d'une démarche technologique :

- l'ancrage sur des pratiques réelles d'entreprises ;
- le réinvestissement des acquis de la classe de première en sciences de gestion ;
- la mobilisation des Tic.

2) Des objectifs centrés sur l'élève :

- la préparation des élèves à une poursuite d'études réussie ;
- le développement d'un regard critique sur les pratiques de la mercatique en cours dans les entreprises ;
- la formation de citoyens sensibles aux problématiques du développement durable.

3) Des objectifs didactiques en relation avec les contenus scientifiques abordés :

- l'étude approfondie de notions en nombre limité ;
- la mise en œuvre de capacités explicites ;
- la prise de recul sur des questions mercatiques dans des contextes identifiés.

À la fin de son année de formation, l'élève doit non seulement maîtriser un certain nombre de concepts propres à la mercatique, mais aussi être capable d'analyser les stratégies et méthodes mercatiques mises en œuvre (de proposer des solutions adaptées), et évidemment porter sur ces dernières un regard critique, en relation avec les objectifs poursuivis par l'organisation, mais aussi en prenant en considération l'intérêt du consommateur et de la société dans son ensemble.

## Répartition indicative du temps entre les différentes questions de gestion

Question de gestion	Pourcentage du temps à consacrer à la question de gestion
Le consommateur est-il toujours rationnel dans ses choix ?	10 %
La mercatique cherche-t-elle à répondre aux besoins des consommateurs ou à les influencer ?	20 %
L'entreprise vend-elle un produit ou une image ?	10 %
Le produit a-t-il un prix ?	12 %
La grande distribution est-elle incontournable ?	12 %
Une entreprise doit-elle nécessairement faire de la publicité ?	12 %
Fidéliser ou conquérir : l'entreprise doit-elle choisir ?	12 %
La mercatique durable est-elle un mythe ou une réalité ?	6 %
La mercatique peut-elle être éthique ?	6 %

## Programme

### Thème 1 : Mercatique et consommateurs

Le client est au centre des préoccupations des entreprises dans un contexte concurrentiel. Il importe dès lors d'en comprendre le comportement afin de lui proposer une offre susceptible de le satisfaire durablement. Tel est l'objet de la démarche mercatique.

Ce thème conduit à s'interroger sur la capacité de la mercatique à appréhender totalement le comportement des consommateurs et à influencer leurs choix. Il questionne également sur la nature innée ou construite des besoins.

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>Le consommateur est-il toujours rationnel dans ses choix ?</b>	Aujourd'hui, dans un environnement instable et caractérisé par l'abondance d'informations, le consommateur apparaît de plus en plus insaisissable et versatile dans ses choix. Alors même que le modèle économique fondé sur la croissance est contesté, la question de l'évolution du comportement de consommation et de sa rationalité peut être posée.	

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Facteurs explicatifs des comportements du consommateur, motivations et freins, besoins, processus d'achat, perception, attitude	<p><b>Une réponse peut être cherchée dans les facteurs explicatifs du comportement, dans la distinction entre les raisons conscientes et inconscientes qui guident les choix du consommateur.</b></p> <p><b>De nombreuses situations concrètes de consommation et/ou d'achat sont susceptibles d'être observées dans l'environnement immédiat de l'élève. Chacune revêt un caractère de singularité.</b></p> <p>À partir de l'étude de l'une d'entre elles, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier la multiplicité des facteurs explicatifs du comportement d'un consommateur ;</li> <li>• repérer les composantes d'un processus d'achat ;</li> <li>• caractériser une attitude et d'en apprécier les conséquences possibles sur le comportement.</li> </ul>
	Valeur perçue, satisfaction, expérience de consommation	<p><b>Dans le prolongement de l'étude du processus qui conduit à la transaction, il est important d'analyser la valeur retirée de l'acte de consommation, vécu comme une expérience singulière.</b></p> <p>L'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les composantes de la valeur perçue ;</li> <li>• mettre en relation valeur perçue et coûts engagés pour expliquer la satisfaction.</li> </ul>
<p><b>La mercatique cherche-t-elle à répondre aux besoins des consommateurs ou à les influencer ?</b></p>	<p>La mercatique vise la conquête pérenne d'un ou de plusieurs marchés rentables. Pour cela, elle est censée positionner le client au cœur de son action. Cependant, l'apparition de nouveaux produits et de nouveaux marchés, ainsi que l'abondance de l'offre remettent en question la place du consommateur et de ses besoins dans la démarche mercatique.</p>	

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Veille mercatique et commerciale, étude documentaire, qualitative et quantitative, système d'information mercatique	<p><b>Pour connaître le consommateur, comprendre et prévoir son comportement, la mercatique a recours à différents outils de recueil et de traitement de l'information.</b></p> <p>L'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier et de différencier les types d'études mises en œuvre ;</li> <li>• porter un regard critique sur la méthodologie d'une étude et d'en analyser les résultats ;</li> <li>• repérer la contribution du SIM à la connaissance du consommateur.</li> </ul>
	Composantes du marché, parts de marché, segmentation, ciblage, positionnement, couple produit/marché	<p><b>Si le marché est pour partie une réalité, c'est aussi pour une large part une représentation que s'en fait l'entreprise. Concevoir le couple produit/marché peut la conduire à des ciblage très fins, voire à la personnalisation des offres, et nécessite le choix d'un positionnement.</b></p> <p>Pour une situation donnée, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser le marché ;</li> <li>• analyser la concurrence ;</li> <li>• caractériser des segments de clientèle ou de produits et d'évaluer leur pertinence ;</li> <li>• analyser la demande, de mettre en œuvre une méthode de prévision et d'en relativiser le résultat ;</li> <li>• analyser un (des) couple(s) produit/marché ;</li> <li>• caractériser le positionnement d'un produit.</li> </ul>

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Approches mercatiques, démarche mercatique, marchéage	<p><b>Présentée comme réactive, proactive, anticipatrice ou médiatrice, la mercatique fait l'objet de conceptions et de définitions différentes qui posent les questions de son objectif et de son rôle dans la création des besoins. L'approche retenue par l'entreprise accorde une place plus ou moins grande à chaque étape de la démarche mercatique : connaître et comprendre le marché, conceptualiser le couple produit/marché, créer l'offre, contrôler l'action et les résultats.</b></p> <p>À partir notamment de l'étude de démarches mercatiques variées, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser une démarche mercatique ;</li> <li>• analyser le marchéage d'un bien ou d'un service dans ses différentes dimensions ;</li> <li>• évaluer des actions mercatiques à partir d'indicateurs pertinents ;</li> <li>• identifier le (ou les) type(s) d'approche suivie par une entreprise pour proposer un produit ou une gamme.</li> </ul>

## Thème 2 : Mercatique et marchés

Pour conquérir ses marchés de façon pérenne, l'entreprise doit concevoir une offre adaptée (bien et ou service), la rendre accessible aux consommateurs et communiquer sur sa valeur. Elle concrétise ainsi ses choix stratégiques en mettant en place un marchéage qui nécessite des arbitrages cohérents.

L'étude de ce thème conduit à s'interroger, du point de vue de l'entreprise, sur la place de la marque, la politique tarifaire, le recours à la grande distribution, à la publicité et aux programmes de fidélisation.

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>L'entreprise vend-elle un produit ou une image ?</b>	L'offre se matérialise dans un ensemble de caractéristiques fonctionnelles et d'image (communication intrinsèque) choisies par le producteur. Ces caractéristiques, notamment la marque, génèrent des phénomènes conscients et inconscients chez le consommateur qui expliquent en partie son attirance ou son rejet vis-à-vis du bien ou du service proposé.	
	Composantes de l'offre, conditionnement, stylisme, marque, qualité, image	<p><b>Pour créer son offre, l'entreprise s'appuie sur un ensemble de caractéristiques qu'elle doit définir et doser en cohérence avec sa position concurrentielle et celle souhaitée pour son offre. La marque est l'une des principales caractéristiques qui contribue à la création de valeur tant pour le consommateur que pour l'entreprise.</b></p> <p>Grâce à l'étude de situations concrètes, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les caractéristiques d'une offre bien/service ;</li> <li>• analyser l'importance de la marque ;</li> <li>• en déduire les éléments qui concourent à la création de la valeur perçue.</li> </ul>
	Offre globale, gamme, politique de marque	<p><b>La conception d'une offre globale permet à l'entreprise de se positionner par rapport aux offres concurrentes. La composition de la gamme, en cohérence avec la politique de marque, peut conduire à assigner à chaque produit un objectif spécifique.</b></p> <p>À travers l'étude d'une situation donnée, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les composantes de l'offre globale (offre principale, offre associée) ;</li> <li>• caractériser et analyser la gamme ;</li> <li>• repérer le rôle des produits dans la gamme ;</li> <li>• identifier la politique de marque choisie et le positionnement.</li> </ul>

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>Le produit a-t-il un prix ?</b>	La complexification des politiques tarifaires des entreprises rend de plus en plus opaque le prix réel du bien ou du service. Le consommateur a ainsi des difficultés à comparer le prix des produits et à se construire un référentiel de prix. L'entreprise, quant à elle, fixe son ou ses prix en fonction de ses objectifs et de contraintes.	
	Prix unique, prix différencié, gestion des capacités ( <i>yield management</i> ), prix forfaitaire, gratuité	<p><b>La diversité des attentes des consommateurs, le besoin de se différencier et la volonté d'optimisation des capacités de production et/ou de vente conduisent les entreprises à pratiquer des politiques de prix de moins en moins figées.</b></p> <p>À partir d'exemples concrets issus de l'environnement des élèves, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser la politique tarifaire choisie ;</li> <li>• en montrer les intérêts et les limites.</li> </ul>
	Sensibilité-prix, coûts, taux de marge, prix cible	<p><b>La fixation du prix est une décision importante puisqu'elle conditionne les revenus de l'entreprise. Il s'agit de montrer que la politique de prix doit être cohérente avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et les autres aspects du marché.</b></p> <p>Pour une entreprise donnée, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les déterminants du prix ;</li> <li>• calculer un prix de vente ;</li> <li>• fixer ou d'analyser un prix de vente en cohérence avec le positionnement, les objectifs de l'entreprise et les contraintes du marché.</li> </ul>
<b>La grande distribution est-elle incontournable ?</b>	Pour un producteur, la distribution d'un bien ou d'un service au client, caractérisée par un ensemble d'attributs (proximité physique ou virtuelle, choix, praticité, accueil, savoir-faire...), est partie intégrante de son offre. Les choix de distribution qu'il opère ont une conséquence directe sur la valeur perçue par le client.	
	Canal, distribution directe/indirecte, intensive/sélective/exclusive, distribution multicanale, unités commerciales physiques/virtuelles	<p><b>La définition d'une stratégie de distribution résulte de choix qui tiennent compte tant des objectifs financiers et commerciaux du producteur que des ressources dont il dispose.</b></p>

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<p>À partir de l'observation de choix de distribution opérés par un ou plusieurs producteurs, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualifier la stratégie de distribution et d'en mesurer les enjeux pour le producteur ;</li> <li>• justifier le choix au regard des ressources mobilisables et des objectifs ;</li> <li>• comparer des stratégies de distribution adoptées sur un même marché ;</li> <li>• caractériser le ou les type(s) d'unité(s) commerciale(s) choisie(s) et d'analyser, le cas échéant, leur complémentarité.</li> </ul>
	<p>Réponse optimale au client (<i>efficient consumer response</i>)</p>	<p><b>Le recours à des intermédiaires permet dans certains cas un réel apport de valeur à l'offre initiale du producteur. Cependant, les distributeurs poursuivent leurs propres objectifs et la question du rapport de force entre ces deux acteurs se pose.</b></p> <p>À partir de la description d'une situation de distribution ayant recours à des intermédiaires, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser la coopération entre le producteur et le distributeur ;</li> <li>• mettre en évidence les apports de la coopération pour les différentes parties prenantes ;</li> <li>• identifier les sources de conflit entre producteur et distributeur et d'analyser leurs conséquences effectives ou potentielles.</li> </ul>
<p><b>Une entreprise doit-elle nécessairement faire de la publicité ?</b></p>	<p>La communication commerciale a pour objectif de créer ou maintenir une relation avec une cible et de l'influencer. Elle recouvre des réalités complexes en termes de publics, de discours et de techniques. La communication s'appréhende de façon globale.</p>	

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Objectifs et objets de la communication commerciale, publicité, cible, média, support, message, promesse, mercatique directe, promotion des ventes, parrainage, mécénat, événementiel	<p><b>Les objectifs de communication sont au service des objectifs commerciaux. La communication peut porter sur de nombreux objets : l'entreprise, la marque, le produit.</b></p> <p><b>De nombreuses situations de communication initiées par l'entreprise sont susceptibles d'être observées.</b></p> <p>À partir de l'étude de certaines d'entre elles, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier l'objet, la cible et les objectifs de l'action de communication ;</li> <li>• repérer et caractériser les différents moyens de communication utilisés par l'entreprise ;</li> <li>• analyser la pertinence et la complémentarité des moyens utilisés au regard de la cible et des objectifs visés ;</li> <li>• analyser le message publicitaire en termes d'argumentation commerciale et de cohérence vis-à-vis de la cible visée.</li> </ul>
	Bouche à oreille (Buzz), mercatique virale, communication de crise	<p><b>Aujourd'hui les messages ayant l'entreprise ou la marque pour objet ne sont pas toujours contrôlés par elle.</b></p> <p>À partir de l'observation d'actions de communication, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les communications initiées par l'entreprise et celles provenant d'autres acteurs ;</li> <li>• évaluer les conséquences des actions de communication subies ;</li> <li>• déterminer l'intérêt et le risque pour l'entreprise de réagir à ces actions.</li> </ul>
<b>Fidéliser ou conquérir : l'entreprise doit-elle choisir ?</b>	Marchés de plus en plus concurrentiels et saturés, consommateurs imprévisibles, coûts d'acquisition des clients élevés : l'entreprise est confrontée à de multiples contraintes qui la conduisent à encourager la fidélité de ses clients. Parce qu'ils achètent et ré-achètent, parce qu'ils parlent en bien de l'entreprise, les clients fidèles sont, <i>a priori</i> , rentables.	

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Fidélité comportementale et attitudinale, facteurs de fidélité	<p><b>La fidélité des consommateurs vis-à-vis d'un bien/service est multidimensionnelle. Elle s'apprécie au travers de comportements d'achat répétés qui, au-delà de la satisfaction, peuvent relever de nombreux autres mobiles.</b></p> <p>À partir de l'observation de situations concrètes et variées d'entreprises, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier la forme et les raisons de la fidélité des clients.</li> </ul>
	Stratégie de fidélisation (induite/recherchée), programmes de fidélisation, gestion de la relation client ( <i>customer relationship management</i> )	<p><b>Les programmes de fidélisation ont pour objectif de mettre en place une relation durable et personnalisée avec des clients à forte valeur.</b></p> <p>L'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter les enjeux d'une stratégie de fidélisation donnée ;</li> <li>• justifier la cible retenue à partir d'indicateurs fournis ;</li> <li>• analyser les outils de fidélisation et d'en déduire le type de programme de fidélisation ;</li> <li>• identifier les moyens de collecte, de stockage et d'exploitation des informations sur la clientèle et d'apprécier la pertinence globale de la démarche.</li> </ul>
	Mercatique relationnelle/transactionnelle, attrition/rétention, valeur à vie du client	<p><b>Une stratégie de fidélisation, menée de manière excessive ou exclusive, peut toutefois s'avérer dangereuse. Elle doit s'articuler avec une stratégie de conquête.</b></p> <p>À partir de l'observation d'actions de fidélisation ou de conquête reflétant une variété de situations, l'élève doit être capable, pour l'une d'entre elles, de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la qualifier au regard de ses caractéristiques ;</li> <li>• mesurer son intérêt par l'analyse d'indicateurs ;</li> <li>• en apprécier les limites.</li> </ul>

### Thème 3 : Mercatique et société

Entreprises comme consommateurs sont en prise avec les évolutions de la société. La sensibilité accrue aux problématiques du développement durable et la montée des contre-pouvoirs en sont deux représentations prégnantes que la mercatique ne peut ignorer. L'émergence du concept de la mercatique durable et l'intégration d'une dimension éthique dans la mercatique constituent des réponses apportées par les entreprises dont il convient d'apprécier la réalité et les conséquences possibles.

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>La mercatique durable est-elle un mythe ou une réalité ?</b>	Parce que la sensibilité des clients pour les produits durables ou responsables se développe et que la réglementation se fait plus contraignante, la dimension durable devient omniprésente. S'engager sur cette voie impose à l'entreprise de repenser sa stratégie mercatique et de faire évoluer sa culture ainsi que son modèle économique.	
	Éco-consommateur, mercatique durable	<p><b>Le développement durable, dans ses dimensions écologique, sociale et sociétale, incite à produire et consommer différemment. Prise en compte dans la stratégie mercatique, l'émergence d'un éco-consommateur peut constituer pour les entreprises un levier de croissance.</b></p> <p>À partir de l'observation de stratégies mercatiques d'une ou plusieurs entreprises, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>recenser les raisons qui fondent la décision de l'entreprise à s'engager dans une stratégie mercatique durable ;</li> <li>repérer le positionnement qu'elle a finalement retenu en matière de développement durable.</li> </ul>
	Valeur étendue du produit, éco-conception, économie de la fonctionnalité, labels, éco-blanchiment	<p><b>L'entreprise, par les composantes durables de son marché, cherche à matérialiser ses engagements réels ou supposés pour des consommateurs de plus en plus vigilants. Des marchés, nombreux et variés, sont susceptibles d'être observés.</b></p> <p>À partir de l'étude de l'un d'entre eux, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>décrire ses composantes durables et d'en justifier la pertinence ;</li> </ul>

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• en déduire le degré d'engagement de l'entreprise ;</li> <li>• identifier ou d'analyser les limites et les facteurs de succès de la stratégie de mercatique durable.</li> </ul>
<b>La mercatique peut-elle être éthique ?</b>	<p>Le consommateur est aujourd'hui plus expérimenté et plus professionnel dans son comportement d'achat. Dans le cadre de ses relations de consommation avec les entreprises, il veut être entendu et considéré, mais il souhaite également de plus en plus être préservé des excès de certaines pratiques mercatiques proches de la manipulation. Ces dernières ont suscité des actions à l'initiative des consommateurs, des pouvoirs publics mais aussi des entreprises elles-mêmes.</p>	
	<p>Publicité mensongère, vente agressive (<i>hard selling</i>)</p>	<p><b>L'intensification de la concurrence, l'ouverture de nouveaux espaces de communication et de vente, ont amené l'entreprise à multiplier des actions considérées comme intrusives, agressives ou abusives par le consommateur.</b></p> <p>À partir de situations concrètes et variées, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• montrer en quoi certaines techniques mercatiques utilisées sont critiquables.</li> </ul>
	<p>Protection du consommateur, Code de déontologie, consumérisme, réactance psychologique</p>	<p><b>De nombreuses pratiques sont encadrées par la loi, la profession, ou bien peuvent faire l'objet d'actions individuelles ou concertées de la part des consommateurs.</b></p> <p>En étudiant des pratiques mercatiques et/ou des documents juridiques, l'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier le cadre juridique ;</li> <li>• caractériser les différents modes d'action collective ou individuelle et d'identifier le rôle des nouveaux médias de communication dans ce contre-pouvoir ;</li> <li>• identifier les conséquences pour l'entreprise des actions menées par les consommateurs et les actions correctrices pouvant être mises en œuvre.</li> </ul>

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Charte éthique, charte client (contrat de confiance), commerce équitable	<p><b>Indépendamment du cadre juridique et/ou déontologique qui s'impose à elle, l'entreprise est souvent conduite à intégrer une dimension éthique dans ses pratiques. Elle vise ainsi à tenir compte, voire à anticiper, l'évolution des valeurs et des comportements des consommateurs.</b></p> <p>L'élève doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier, dans des chartes éthiques, les limites que se fixent les entreprises ;</li> <li>• montrer l'intérêt mercatique d'intégrer la dimension éthique dans les pratiques d'une entreprise.</li> </ul>

# S

## pécialité : ressources humaines

## et communication

### □ Annexe IV de l'arrêté du 28 décembre 2011

*fixant le programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de première et le programme des enseignements spécifiques des spécialités de la classe terminale de la série Sciences et technologies du management et de la gestion – gestion et finance, mercatique (marketing), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion.*

BO n° 12 du 22 mars 2012

### Présentation générale

#### La spécialité Ressources humaines et communication

L'appellation Ressources humaines et communication signifie que le programme concerne deux champs de connaissances parfaitement complémentaires et non dissociables au sens où :

- parce qu'elles conditionnent fortement le fonctionnement et l'action au sein des organisations, les ressources humaines constituent un domaine privilégié des sciences de gestion. Les ressources humaines sont un objet d'étude et de questionnement qui nécessite de dépasser (et donc d'inclure) l'approche fonctionnelle de la GRH (gestion des ressources humaines) pour l'enrichir de concepts empruntés aux sciences de la communication ;
- la communication n'est pas considérée comme un champ d'étude pris isolément. Les concepts et démarches de communication permettent d'avoir une représentation précise du fonctionnement et des conditions de mobilisation des ressources humaines dans l'organisation.

Enfin, il est important de souligner qu'à travers cette spécialité, la communication participe pleinement à la construction personnelle des élèves, non pas simplement en termes de développement de capacités à communiquer (qui ne sont pas spécifiques à cette spécialité), mais plus particulièrement en termes de prise de conscience sociale et citoyenne de la place accordée aux ressources humaines dans les organisations.

## Les objectifs du programme

Le programme de sciences de gestion de la spécialité Ressources humaines et communication a pour objectif principal l'étude des démarches de gestion mises en œuvre dans tout type d'organisation en matière de ressources humaines, visant à concilier la recherche de la performance économique avec la performance sociale, en prenant appui tant sur l'action individuelle que collective.

S'inscrivant dans la même perspective didactique que l'enseignement de sciences de gestion de la classe de première, le programme de la spécialité Ressources humaines et communication permet aux élèves :

- d'approfondir leur compréhension des fonctionnements humains dans les organisations ;
- de développer un regard critique sur l'efficacité des méthodes, des techniques et des outils mobilisés pour gérer les ressources humaines, notamment au regard des résistances et des tensions individuelles ou collectives qui peuvent apparaître ;
- d'être sensibilisés aux différents champs de savoirs qui éclairent la réflexion et nourrissent les pratiques, tels que le droit, la communication, la gestion administrative, la sociologie du travail, la psychologie sociale ou encore la gestion des ressources humaines.

La mise en œuvre d'une démarche technologique et l'approche concrète des savoirs qu'elle suppose sont ainsi de nature à consolider des projets de poursuite d'études supérieures dans ces domaines.

## Les principes fondateurs de la conception du programme

Le programme prend appui sur les enseignements de sciences de gestion et de management des organisations de la classe de première, notamment par leurs apports en matière de lecture des organisations et des problématiques qu'elles rencontrent.

Le programme possède une forte dimension juridique ; il sollicite très concrètement les savoirs et les raisonnements relevant du droit du travail et de la réglementation générale des relations de travail. Au-delà des notions juridiques qui apparaissent très explicitement dans certains thèmes, il est important de systématiquement mettre en perspective toutes les autres notions étudiées, dans leur contexte juridique, et ainsi d'établir des liens avec le programme de droit du tronc commun.

La dimension technologique de la formation est aussi très présente, sous plusieurs formes :

- par l'approche intégrative des concepts, des méthodes et de leur mise en œuvre concrète pour gérer les ressources humaines dans les organisations ;
- par le recours systématique aux technologies de l'information et de la communication ;
- par le questionnement des notions et des méthodes au service du choix et de la décision. Le programme est ainsi construit pour favoriser l'identification de problèmes, la formulation d'hypothèses, l'utilisation de cas et le recours à la simulation.

Outre ce qui a été rappelé précédemment, la communication est abordée sous une double dimension :

- une dimension socio-constructiviste (la communication ne s'intéresse donc pas ici à la construction psychologique, interne de l'individu) ;
- au sens où la communication permet d'analyser comment un individu, dans sa relation à l'autre, aux autres, participe à la « construction humaine » des organisations à travers les interactions, les processus et les phénomènes relationnels. Le champ

scientifique privilégié, qui sert de substrat à cette approche de la communication, est celui de la psychologie sociale ;

- une dimension organisée et instrumentale au sens où la communication permet de réguler les relations de travail *via* les modes d'organisation du travail, de mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de proposer des techniques, des outils et supports de communication.

## L'architecture du programme

Le programme de sciences de gestion de la spécialité Ressources humaines et communication de la classe terminale, tout comme en classe de première, aborde les fonctionnements humains dans les organisations à travers les tensions qui s'exercent entre l'individu et le collectif.

Il s'agit ici de montrer en quoi les démarches de gestion en matière de ressources humaines ne peuvent se réduire à l'application systématique de méthodes éprouvées, mais qu'elles s'inscrivent dans des contextes relationnels complexes d'où peuvent naître des résistances individuelles ou collectives, favorisant ou pas leur efficacité.

Le programme comprend quatre thèmes :

- mobilisation/motivation ;
- compétences/potentiel ;
- cohésion/conflits ;
- coordination/coopération.

Traduisant la volonté de mettre en œuvre quelques grands choix managériaux (mobiliser, réguler, coordonner, former), ces thèmes couvrent les principales problématiques de ressources humaines, en reposant sur le postulat que la préservation et la valorisation des ressources humaines constitue un préalable à la recherche de la performance.

C'est pourquoi chacun des intitulés résume le rapport dialectique qui existe entre l'intention de l'organisation (premier terme du titre) et la prise en compte de la dimension humaine (second terme du titre).

Ces thèmes ne sont pas hiérarchisés et peuvent donc être traités dans n'importe quel ordre ou en parallèle.

Compte tenu du volume des notions, des attendus pour les élèves et des modalités pédagogiques envisagées, le poids relatif de chaque thème dans l'ensemble du programme est estimé à :

- mobilisation/motivation : environ 30 % ;
- compétences/potentiel : environ 25 % ;
- cohésion/conflits : environ 20 % ;
- coordination/coopération : environ 25 %.

Cette répartition est indicative et ne tient pas compte des ajustements qui peuvent être décidés localement.

## Programme

Pour chaque thème, le programme est constitué d'une introduction résumant la problématique générale du thème, et d'un tableau en trois colonnes :

- la colonne de gauche comporte plusieurs « Questions de gestion » qui permettent d'aborder les notions à partir de problèmes de gestion qui peuvent se poser. Il ne s'agit pas de prétendre vouloir apporter une réponse exhaustive à la question mais

plutôt d'orienter, de donner du sens et donc de circonscrire les notions à étudier. Par exemple, aborder la communication interne dans une question sur la mobilisation, conduit à ne pas en faire une description exhaustive mais de ne s'intéresser qu'à certains types d'actions ;

- la colonne centrale « Notions » résume les principales notions à construire. Les notions sont abordées en tant qu'éléments de réponse à la question de gestion. Par exemple, « besoins de travail, recrutement, accueil, intégration » constitue les points clés de la réponse à la question « comment répondre aux besoins en compétences de l'organisation ? » ;
- la colonne de droite « Contexte et finalités » définit le contexte didactique des notions et les objectifs d'apprentissage pour les élèves. Le cas échéant, quelques remarques complémentaires d'ordre pédagogique sont précisées (en italique). Là encore, les limites des notions sont fixées en fonction des attendus pour les élèves. Par exemple, l'attendu « repérer en quoi les éléments et indicateurs du bilan social peuvent alimenter le dialogue social » implique de s'intéresser en priorité aux éléments du bilan social qui peuvent faire l'objet de négociations, de consultations.

## Thème 1 : Mobilisation/Motivation

La mobilisation des ressources humaines consiste, pour l'organisation, à rassembler ses membres afin qu'ils conjuguent leurs énergies pour atteindre des objectifs, dans une logique de performance. Mobiliser ne suffit pas, encore faut-il que chacun soit motivé. Or la motivation ne se décrète pas ; elle dépend de facteurs internes et externes à l'individu qui influencent son action et ses comportements. Le cadre et les conditions de travail, la rémunération, la communication interne sont autant de facteurs qui peuvent renforcer ou affaiblir la mobilisation et la motivation.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>Comment faire du cadre juridique du travail, un facteur de motivation ?</b>	<p>La motivation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facteurs internes</li> <li>• Facteurs externes</li> </ul> <p>Le cadre de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre juridique de la relation de travail</li> <li>• Aménagement du temps de travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ horaires fixes/variables</li> <li>○ annualisation</li> <li>○ compte épargne-temps</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Largement déterminés par des contraintes juridiques, les choix de définition du cadre de travail faits par les organisations visent à favoriser la mobilisation et accroître la motivation de ses membres.</b></p> <p><b>Il en va ainsi de l'aménagement du temps de travail qui constitue un élément essentiel de la performance, mais aussi de l'équilibre des individus au travail.</b></p>

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<p>À partir de situations de travail appartenant à un environnement accessible aux élèves ou de témoignages, analysés dans leurs dimensions juridiques, organisationnelle et sociale, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• expliquer, dans une situation de travail donnée, la manifestation ou, au contraire, l'absence de motivation ;</li> <li>• identifier des dispositions, réglementaires ou non, qui conditionnent la motivation et l'implication du salarié dans une relation de travail donnée ;</li> <li>• repérer la variété des aménagements du temps de travail et leur impact sur la vie professionnelle et personnelle du salarié ;</li> <li>• calculer des temps de travail en se limitant à des cas simples, avec utilisation d'un tableur ;</li> <li>• proposer une ou des solutions, dans une situation-problème donnée, tenant compte de la nécessité d'assurer un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> <i>Les élèves doivent réfléchir ici à l'impact des textes à valeur juridique (règlement intérieur, contrat de travail, notes de service sur de nouveaux horaires...) qui encadrent la relation de travail, sans pour autant procéder à une analyse juridique de type « analyse de contrat ».</i></p>
<p><b>La recherche du mieux-vivre au travail est-elle compatible avec les objectifs de performance ?</b></p>	<p>Les conditions de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé et sécurité : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ accidents du travail,</li> <li>○ maladies professionnelles et risques psychosociaux</li> <li>○ handicap</li> <li>○ souffrance au travail</li> </ul> </li> <li>• Indicateurs sociaux</li> <li>• Éléments d'ergonomie</li> </ul>	<p><b>Il est habituel d'opposer la recherche des performances économiques à la recherche permanente d'amélioration des conditions de travail. Or la prévention des risques majeurs du travail, relatifs à la santé et à la sécurité, permet non seulement de réduire les coûts cachés du travail mais, plus encore, de faire du bien-être au travail un vecteur de performance.</b></p>

Question de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Responsabilité sociale de l'entreprise et bien-être au travail	<p>À partir, notamment, de l'observation et de l'analyse de vidéos, d'extraits de bilans sociaux, de tableaux de bord, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• apprécier l'intérêt porté par l'organisation à l'environnement de travail à travers des dispositifs mis en œuvre ;</li> <li>• repérer les situations de travail à risque ;</li> <li>• interpréter les grandeurs caractéristiques d'un bilan social ;</li> <li>• simuler, à l'aide d'un tableur, et interpréter quelques indicateurs de gestion sociale, tels que les taux d'absentéisme, de rotation du personnel, d'accidents du travail et de maladies professionnelles, dans des hypothèses de dégradation ou d'amélioration des conditions de travail ;</li> <li>• caractériser le bien-être au travail dans le cadre de la responsabilité sociale de l'organisation (RSE) et dans sa recherche d'efficacité du travail ;</li> <li>• rechercher des mesures simples, de nature ergonomique, pour traiter une situation de dégradation des conditions de travail.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> <i>Au niveau de l'ergonomie, l'élève s'attachera simplement aux dispositions concernant les facteurs d'ambiance, l'aménagement des espaces de travail, mises en œuvre afin de préserver la santé et la sécurité des individus au travail.</i></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<p><b>Comment passer de la rémunération à la reconnaissance de l'individu au travail ?</b></p>	<p>La reconnaissance du travail par la rémunération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualisation de la rémunération : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ primes individuelles et collectives</li> <li>○ modulation personnelle</li> <li>○ avantages particuliers</li> </ul> </li> <li>• Intéressement, participation, épargne salariale</li> </ul>	<p><b>Si la rémunération est la première contrepartie de l'activité de travail, elle peut aussi, en tant que signe de reconnaissance de l'individu, devenir un levier puissant de mobilisation et de motivation. À condition toutefois de résoudre le difficile problème de l'individualisation et donc de trouver un équilibre entre les composantes collectives et individuelles de la rémunération.</b></p> <p>À partir de la lecture de différents bulletins de paie, associée à l'exploitation d'une documentation à caractère juridique — par exemple : contrats de travail, accords d'entreprise, conventions collectives, extraits de codes — l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• justifier les éléments d'une rémunération conforme au cadre réglementaire ;</li> <li>• repérer les composantes d'une rémunération individualisée et d'en identifier les intérêts et les limites.</li> </ul> <p>À partir de l'analyse de contextes incluant témoignages, données chiffrées, résultats d'enquêtes et de documents, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• argumenter dans quelle mesure la rémunération peut être ou non un levier de mobilisation et un facteur de motivation ;</li> <li>• recenser les difficultés de mesure de la performance personnelle et du « mérite ».</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<p><b>Communiquer à l'interne suffit-il à mobiliser ?</b></p>	<p>La communication au service de la mobilisation :</p> <p>Communication interne</p> <p>Animation d'équipes</p>	<p><b>La communication interne poursuit de nombreux objectifs et tend même, parfois, à se confondre avec la communication externe en considérant le personnel comme des citoyens et des consommateurs à part entière. Si la mobilisation de chacun, autour des objectifs de l'organisation, reste centrale dans les opérations de communication interne, encore faut-il que l'animation des équipes puisse constituer un véritable « relais organisationnel ».</b></p> <p>À partir d'exemples d'opérations de communication et de l'observation de supports tels que l'intranet, les blogs, les sites web, les réseaux sociaux, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les objectifs de la communication interne ;</li> <li>• discuter de la réussite ou non d'une opération de communication interne ;</li> <li>• percevoir l'intérêt des Tic en tant que supports de communication interne.</li> </ul> <p>À partir de l'observation et de l'analyse de vidéos, de situations pouvant faire l'objet de simulations, de bilans de participants, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser les différentes techniques d'animation des équipes et leurs limites ;</li> <li>• apprécier leur efficacité du point de vue de l'adhésion ou non des équipes aux objectifs de l'organisation.</li> </ul>

## Thème 2 : Compétences/Potentiel

L'organisation est confrontée à une double exigence : répondre à ses besoins de travail en trouvant les compétences nécessaires, mais aussi tenir compte de l'aspiration de chacun à pouvoir développer son potentiel. Les compétences désignent les capacités d'un individu à mobiliser ses ressources, dans une situation de travail donnée, pour atteindre une performance voulue par l'organisation. Le potentiel peut s'exprimer à travers les parcours individuels dans la recherche de développement professionnel. Des

tensions peuvent ainsi apparaître entre les aspirations individuelles et les intérêts de l'organisation. Il convient donc d'inscrire les compétences dans les parcours des individus avec comme finalité, non seulement la recherche de la performance, mais aussi la contribution à une forme d'épanouissement professionnel.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<p><b>Comment répondre aux besoins en compétences de l'organisation ?</b></p>	<p>Les besoins de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences</li> <li>• Potentiel et parcours professionnel</li> <li>• Qualification et emploi</li> </ul> <p>Le recrutement L'accueil L'intégration</p>	<p><b>Le fonctionnement et la performance de l'organisation reposent notamment sur les compétences qui y sont mobilisées.</b></p> <p><b>Dans le cadre général de la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC), la définition des emplois, en termes de compétences attendues et de qualifications recherchées, constitue un préalable incontournable.</b></p> <p><b>Si la satisfaction des besoins en travail de l'organisation dépend de la qualité du processus de recrutement, la mobilisation des compétences et l'expression du potentiel sont directement liées aux conditions d'accueil et d'intégration.</b></p> <p>À partir de l'observation de <i>curriculum vitae</i>, d'offres d'emploi, de conventions collectives, de grilles de classification des qualifications et des emplois, de l'étude de recrutements, de livrets d'accueil et de parcours d'intégration, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier comment l'organisation traduit ses besoins de travail en compétences et potentiel ;</li> <li>• repérer dans une grille de classification les qualifications et les emplois correspondants ;</li> <li>• vérifier la pertinence des modalités de recrutement par rapport aux exigences de l'organisation ;</li> <li>• apprécier des modalités d'accueil et d'intégration des individus.</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<p><b>Remarque :</b> En matière de recrutement, l'élève n'a pas à étudier les méthodes psychologisantes (ex. : morphopsychologie, analyse graphologique, résistance psychique...).</p>
<p><b>Peut-on évaluer les compétences mais aussi le potentiel d'un individu ?</b></p>	<p>L'évaluation des compétences et du potentiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modes d'évaluation</li> <li>• Bilan professionnel</li> <li>• Bilan de compétences</li> </ul>	<p><b>Si les compétences permettent de gérer l'activité de travail, leur évaluation n'en reste pas moins complexe et risque parfois de se confondre avec l'évaluation subjective des individus. Comment ainsi objectiver l'évaluation des compétences ? La mise en place de protocoles d'entretiens, de bilans constitue une réponse adaptée tant pour l'organisation que pour les individus désireux d'exprimer leur potentiel et d'orienter leur projet de carrière.</b></p> <p>À partir de vidéos, de témoignages, d'articles sur les pratiques d'entretiens d'évaluation et de bilan et de leurs supports associés, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comparer les différents modes d'évaluation des résultats du travail, des compétences et du potentiel des individus ;</li> <li>• identifier les objectifs des dispositifs d'évaluation et leurs intérêts, tant pour l'organisation que pour les individus.</li> </ul>
<p><b>La gestion des compétences permet-elle de garantir l'employabilité de l'individu ?</b></p>	<p>La gestion des compétences et l'employabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation professionnelle continue</li> <li>• Gestion de carrière</li> <li>• Mobilité professionnelle</li> </ul>	<p><b>Pour toute organisation, la formation professionnelle répond à la nécessité d'adapter les compétences des individus en fonction des évolutions économiques et technologiques. Si l'intégration et la mobilité professionnelles peuvent être plus ou moins imposées, le maintien de l'employabilité peut constituer une réponse aux besoins de l'individu et à ceux de l'organisation.</b></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<p>À travers l'analyse de plans de formation et de dispositifs de gestion prévisionnelle des carrières, en resituant bien les dispositifs dans le cadre des obligations juridiques, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les moyens permettant à l'organisation de faire évoluer les compétences ;</li> <li>• analyser les dispositifs visant à favoriser la mobilité professionnelle des individus ;</li> <li>• identifier les résistances aux changements professionnels et les alternatives pour les surmonter ;</li> <li>• repérer les enjeux, pour l'individu, d'une démarche volontaire à faire valoir ses droits à la formation.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> L'élève n'a pas à aborder ici les formalités de départ du salarié.</p>

### Thème 3 : Cohésion/Conflits

La cohésion dans l'organisation est la garantie non seulement de sa performance mais aussi de sa pérennité.

Rechercher la cohésion pour l'organisation, c'est construire une unité entre les groupes qui la constituent, au-delà de leurs spécificités et de leurs intérêts particuliers. Or ces groupes sont traversés par des processus relationnels complexes qui peuvent conduire à des conflits. Si la cohésion peut être menacée, elle peut aussi être renforcée par le dépassement du conflit.

Le thème permet de comprendre comment les phénomènes d'influence au sein des groupes, les relations professionnelles et le dialogue social ont un impact sur le degré de cohésion de l'organisation.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>En quoi la dynamique d'un groupe peut-elle construire sa cohésion ?</b>	<p>La dynamique de groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leadership</li> <li>• Phénomènes d'influence</li> <li>• Décision de groupe</li> </ul> <p>La cohésion des groupes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facteurs de cohésion</li> </ul>	<p><b>Le travail en groupe n'est pas, en lui-même, une garantie de plus grande efficacité ni même de cohésion. La qualité du groupe se construit à partir de la dynamique et des relations qui s'y développent. La prise en charge du groupe, le traitement des phénomènes d'influence et la prise de décision collective sont autant de variables conduisant, ou non, à la cohésion.</b></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<p>À partir, notamment, de l'observation de scénarios, de vidéos, de récits ou de témoignages, sans être pour autant directement impliqué dans des simulations inspirées d'expériences menées sur les groupes, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser le style de leadership ;</li> <li>• repérer et analyser les phénomènes d'influence ;</li> <li>• identifier les particularités de la prise de décision en groupe ;</li> <li>• apprécier le niveau de cohésion d'un groupe à partir de phénomènes relationnels simples.</li> </ul>
<p><b>Les tensions professionnelles peuvent-elles renforcer la cohésion ?</b></p>	<p>Les relations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat relationnel</li> <li>• Conflits, dépassement de conflits</li> </ul>	<p><b>Les relations professionnelles, caractérisées par une multitude d'interactions, de dialogues, de tensions, d'ajustements, de compromis, sont propices à l'émergence de conflits. Or la gestion du conflit consiste non seulement à intervenir pour en stopper les manifestations immédiates, mais, plus encore, à le dépasser pour tenter d'en faire un moment privilégié de renforcement de la cohésion.</b></p> <p>À partir de vidéos, de récits, de simulations, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• percevoir et expliquer la dégradation du climat relationnel en milieu de travail ;</li> <li>• qualifier un conflit et d'en repérer les conséquences sur le groupe ;</li> <li>• proposer des modalités de dépassement du conflit.</li> </ul> <p><b>Remarques :</b> <i>Le conflit lui-même ne fait pas l'objet d'une simulation ; celle-ci ne porte que sur la phase de tentative de dépassement.</i></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>Le dialogue social suffit-il à la cohésion de l'organisation ?</b>	<p>Le climat social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogue social : acteurs, formes, contenus</li> <li>• Bilan social : éléments et indicateurs de dialogue social</li> </ul>	<p><b>L'organisation rassemble des individus et des groupes, aux intérêts parfois divergents, qui doivent trouver ensemble des équilibres permettant d'atteindre une performance globale. Le dialogue avec les partenaires, en améliorant le climat social, tente d'améliorer la cohésion.</b></p> <p>À partir d'exemples de conflits sociaux, de procès-verbaux de réunion avec les instances représentatives du personnel, de témoignages d'acteurs du dialogue social, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire le lien entre dialogue social et climat social ;</li> <li>• proposer des modalités de communication favorisant le dialogue social ;</li> <li>• repérer en quoi les éléments et indicateurs du bilan social peuvent alimenter le dialogue social.</li> </ul>

#### Thème 4 : Coordination/Coopération

Pour atteindre ses objectifs de performance, l'organisation répartit et organise les activités entre ses membres. Ainsi la coordination permet d'assurer la cohérence, l'efficacité mais aussi l'intégrité de l'organisation générale du travail mise en place. Mais pour que les individus agissent ensemble, encore faut-il qu'ils aient une réelle volonté de coopérer entre eux. La coopération est alors susceptible, non seulement de permettre la coordination mais, plus encore, d'améliorer l'organisation même du travail. L'organisation doit proposer un cadre qui vise à faire émerger des attitudes coopératives, notamment à travers la gestion des activités sous forme de processus ou de projets, et la priorité accordée aux outils collaboratifs.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>À quelles conditions l'organisation du travail favorise-t-elle la coopération ?</b>	<p>L'organisation du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des postes de travail</li> <li>• Analyse et répartition des tâches</li> </ul> <p>La communication opérationnelle</p>	<p><b>Certes, l'organisation du travail vise à rationaliser et répartir les tâches dans une logique de performance, mais la communication opérationnelle, en légitimant ces choix auprès de chacun, crée les conditions véritables de mise en œuvre par la coopération.</b></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<p>À travers l'analyse de supports de communication opérationnelle (tableaux de répartition des tâches, fiches de description de poste, lettres de mission, notes de service) l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les critères de répartition des tâches ;</li> <li>• discuter de l'efficacité, sur le fond et la forme, de la communication opérationnelle ;</li> <li>• proposer l'utilisation de supports adaptés pour communiquer les modalités de répartition des activités.</li> </ul>
<p><b>Travailler ensemble suffit-il à coopérer ?</b></p>	<p>Les modes d'action coopératifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes de projet</li> <li>• Réunions</li> <li>• Techniques de créativité</li> <li>• Technologies coopératives</li> </ul>	<p><b>La coopération n'est pas toujours spontanée, les processus créant naturellement des interdépendances dans le travail, mais elle peut être organisée en impliquant les acteurs dans des modes d'action spécifiquement coopératifs.</b></p> <p>À partir notamment de l'analyse de schémas de processus, de témoignages d'acteurs de projet, de compte rendus de réunion et de situations de créativité, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser les liens qui s'établissent entre les membres d'un groupe de projet, et d'en repérer les conséquences ;</li> <li>• mettre en évidence les conditions de réussite d'une réunion en tant qu'espace de coopération ;</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• faire l'expérience de la coopération en tentant de résoudre en groupe un problème simple par l'utilisation de techniques de créativité ;</li> <li>• mobiliser des outils simples de partage et de mutualisation.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> <i>L'élève n'est pas placé en situation d'administrateur des outils coopératifs ; il doit simplement mettre en œuvre quelques options de partage.</i></p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<p><b>Le document peut-il être vecteur de coopération ?</b></p>	<p>Le document :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dématérialisation des documents</li> <li>• Partage, mutualisation, sécurisation des documents</li> <li>• Gestion électronique de documents (Ged) acquisition, diffusion et stockage des documents</li> </ul>	<p><b>Loin de constituer une simple production bureautique isolée, le document représente, par son contenu, sa forme et son support, la traduction d'enjeux collectifs et de relations de travail transversales orientées principalement vers la coopération. Le document devient dès lors moyen et résultat d'une volonté de coopérer.</b></p> <p>À partir de documents reflétant un travail coopératif, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• justifier l'importance d'un document en tant qu'outil de communication, de coordination et de coopération ;</li> <li>• produire et sécuriser des documents collectifs en utilisant des fonctions de logiciels bureautiques ;</li> <li>• identifier les résistances au partage des documents et proposer des solutions ;</li> <li>• argumenter sur le choix d'une solution de gestion électronique des documents.</li> </ul> <p><b>Remarques :</b> <i>L'élève étudiera uniquement les fonctionnalités bureautiques de base permettant le partage de documents (formulaire, verrouillage, attribution d'un mot de passe à un document, mode révision...). En aucun cas, il n'aura à produire et enrichir des documents en langage HTML et XML. L'étude de la Ged se limite à une brève description du matériel, du fonctionnement, des intérêts et des contraintes.</i></p>



# S spécialité :

## Systèmes d'information de gestion

### □ Annexe V de l'arrêté du 28 décembre 2011

*fixant le programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de première et le programme des enseignements spécifiques des spécialités de la classe terminale de la série Sciences et technologies du management et de la gestion – gestion et finance, marketing (marketing), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion.*

*BO n° 12 du 22 mars 2012*

### Présentation

Les technologies de l'information et de la communication contribuent à la construction d'une mémoire partagée des organisations dont elles prennent en charge les informations et les connaissances. Combinées de manière cohérente sous la forme de systèmes d'information de gestion, elles rendent possibles de nouvelles formes de collaboration et de coopération entre leurs acteurs internes et externes.

Leur impact sur l'organisation du travail se traduit par de nouvelles pratiques et de nouveaux usages dans les espaces numériques professionnels et personnels qui modifient les rapports des acteurs à la distance et au temps. Sources d'innovations, elles peuvent être à l'origine d'avantages concurrentiels et améliorer l'efficacité stratégique des organisations.

Un système d'information de gestion est un composé de technologies, de ressources humaines mais aussi de processus, de procédures et de règles de gestion propres à l'organisation dont il supporte les activités qu'il rend davantage génératrices de valeur. Le système d'information devient ainsi un élément essentiel et structurant de l'organisation.

En classe de première, l'enseignement de sciences de gestion a permis une approche globale des systèmes d'information de gestion et une perception des enjeux liés aux usages des technologies de l'information et de la communication dans les organisations. Les élèves ont identifié les composantes des systèmes d'information, les acteurs et leurs rôles dans les processus de gestion, et maîtrisent un premier niveau de mise en œuvre en matière de simulation et de modélisation de problèmes de gestion.

Le programme de terminale de la spécialité « système d'information de gestion » privilégie une approche dynamique et concrète de la mobilisation des systèmes d'information au service de la gestion des organisations, à partir de quatre thèmes :

- l'organisation informatisée, qui explore la diversité des rôles du système d'information et de ses impacts sur les métiers de l'organisation ;
- l'information pour décider et agir, qui étudie les logiques du traitement de l'information, ses finalités et ses limites ;
- communiquer pour collaborer, qui examine la prise en charge des besoins d'interaction entre les acteurs ;
- rechercher la performance du système d'information, qui aborde la contribution du système d'information aux choix de l'organisation et la mesure de leurs effets.

En apportant une culture technologique ciblée sur les fondamentaux des technologies de l'information et de la communication (bases technologiques, logiques informatiques, évolutions des usages), cet enseignement contribue à consolider les savoirs pratiques et souvent intuitifs des élèves, dans leurs propres usages du numérique. La diversité des points de vue qu'il développe sur les différents domaines de la gestion permet d'accéder à une culture numérique et à une culture généraliste en économie-gestion.

Ces acquis permettent d'envisager des poursuites d'études diversifiées après le baccalauréat, la maîtrise des fondamentaux des bases de données, l'initiation à la programmation et l'approche des réseaux étant plus particulièrement valorisées dans des poursuites d'études orientées vers les méthodes informatiques appliquées à la gestion.

## Mise en œuvre du programme

Les thèmes du programme sont décrits en trois colonnes :

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
Elles permettent de préciser l'intention et l'esprit du thème.	Elles énumèrent les connaissances qui doivent être acquises par les élèves à l'issue de la classe terminale.	Cette colonne décrit les capacités et les attitudes que l'élève doit maîtriser et comporte des indications de limites.

Le programme laisse au professeur le choix de la construction de son itinéraire en articulant les apprentissages, autant qu'il le jugera nécessaire, autour de points de convergence notionnels issus d'un ou plusieurs thèmes. Cette liberté porte sur les choix didactiques, la mise en relation des thèmes, l'ordre dans lequel seront étudiées les questions, le choix des outils et des supports, le choix et la mobilisation des situations de gestion utilisées. La présentation du programme ne détermine donc pas une progression pédagogique.

L'enseignement prend appui sur la démarche technologique déjà abordée en classe de première. Il mobilise des situations de gestion réelles ou simulées, éventuellement simplifiées pour des raisons didactiques et pédagogiques. La découverte du système d'information et des conditions de ses apports à l'organisation, s'accompagne d'expérimentations dans divers environnements numériques (espace numérique de travail, progiciel de gestion intégré, environnement de développement d'applications ou encore tableur). Il s'agit de mettre en évidence les fondements scientifiques mis en œuvre, de les éprouver ou de les illustrer par la pratique, d'en mesurer les potentialités, les effets et les limites. Le recours au projet permet une mobilisation et une

responsabilisation accrues des élèves, ainsi que l'ouverture vers les autres enseignements.

Au-delà des compétences liées à chacune des questions du programme, les activités proposées aux élèves, y compris dans le cadre de l'accompagnement personnalisé, visent également à développer les capacités et attitudes suivantes :

- manifester sens de l'observation, curiosité, esprit critique ;
- pratiquer une démarche scientifique rigoureuse (observer, formuler des hypothèses, expérimenter et simuler, raisonner, modéliser) ;
- appréhender la diversité des causes d'un phénomène au sein d'un processus de gestion ;
- maîtriser son propre environnement numérique, ses ressources, ses contenus ;
- avoir une attitude critique dans la sélection et l'utilisation de ressources documentaires ;
- montrer de l'intérêt pour les progrès scientifiques et techniques et leurs impacts culturels et sociétaux, pour la vie publique et les grands enjeux de société ;
- adopter une attitude responsable lors de l'usage des technologies de l'information et de la communication et être conscient de sa responsabilité face à l'environnement ;
- construire son parcours de formation.

Au regard de chacun des thèmes, les connaissances, les capacités et les attitudes sont trois objectifs de formation qui doivent faire l'objet de la même attention au moment de la conception de l'enseignement comme de l'évaluation.

Le poids relatif de chacun des thèmes du programme est sensiblement équivalent. Une même activité peut mobiliser des notions, capacités et attitudes issus de thèmes différents.

## Thème 1 : L'organisation informatisée

Pour une organisation donnée, le système d'information assure les fonctions d'acquisition, de mémorisation, de transformation et de diffusion des informations. Il est structuré en fonction de ses métiers, des applications informatiques déployées et des moyens techniques disponibles. Son rôle a progressivement changé, de l'automatisation des tâches courantes de gestion au support de la prise de décision, jusqu'à devenir aujourd'hui une source de valeur déterminante pour l'organisation qu'il contribue à faire évoluer.

En modifiant les rapports au temps et à l'espace, les technologies facilitent et favorisent une accélération du rythme des innovations organisationnelles en reconfigurant les métiers. Elles sont aussi sources de risques par l'instabilité qu'entraîne leur mise en place, par leurs conséquences pour l'organisation et ses acteurs, internes et externes, comme par les dépendances qu'elles peuvent engendrer.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>Pourquoi la qualité du système d'information est-elle un enjeu pour l'organisation ?</b>	Qualités des données et de l'information  Processus de gestion, activités, acteurs	<b>Le système d'information fournit aux différents acteurs de l'organisation et à ses partenaires des informations dont la qualité conditionne l'efficacité des décisions et constitue un patrimoine qui peut se révéler</b>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
	<p>Système informatique : matériel, logiciel, infrastructure de communication</p> <p>Applications et progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Modélisation d'un processus</p>	<p><b>déterminant pour la survie et le développement de l'organisation. Le système d'information est structuré en fonction des métiers de l'organisation, des applications et des infrastructures techniques.</b></p> <p>À partir d'une mise en situation à l'aide d'un jeu de gestion, d'une solution numérique ou encore d'exemples tirés de l'actualité, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• apprécier le rôle d'une information dans un processus de gestion ;</li> <li>• énoncer les déterminants de la pertinence d'une information et de décrire les opérations qui contribuent à son obtention ;</li> <li>• distinguer les responsabilités des différents acteurs impliqués dans la manipulation de l'information dans un processus de gestion.</li> </ul> <p>Le support du système d'information est assuré par un ou plusieurs systèmes informatiques. Ceux-ci devraient répondre aux spécificités des métiers de l'organisation, mais aussi correspondre aux niveaux de compétence de ses acteurs, internes ou externes.</p> <p>Dans le cadre d'une organisation réelle utilisée comme support d'étude et à partir de l'utilisation d'un PGI ou d'applications métiers, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire et représenter l'organisation en termes de processus métier et de processus support ;</li> <li>• interpréter un schéma de processus dans un contexte donné pour apprécier sa contribution à la conduite et la coordination des activités ;</li> <li>• mettre en relation divers types d'applications informatiques avec différents domaines de gestion ;</li> <li>• qualifier les contributions de l'outil aux différents métiers de</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
		l'organisation et rendre compte de la traçabilité des informations traitées.
<p><b>Les évolutions technologiques sont-elles exemptes de risques pour l'organisation ?</b></p>	<p>Informatique et innovation technologique</p> <p>Identité numérique et image numérique sur les réseaux</p> <p>Tic et responsabilités sociales et environnementales des organisations</p> <p>Risques informatiques</p> <p>Protection des données : aspects réglementaires, aspects organisationnels, aspects techniques</p>	<p><b>Le développement des technologies numériques fait émerger de nouveaux modes de fonctionnement au sein des organisations qui bouleversent la place, le rôle et l'identité sociale des individus.</b></p> <p><b>L'intégration croissante du numérique dans les activités humaines, la numérisation généralisée des données suscitent des transformations culturelles, socio-économiques, juridiques et politiques profondes.</b></p> <p>À partir d'observations directes ou d'études de comptes rendus de situations réelles, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les changements induits sur les modes de travail, de coordination et d'échange entre acteurs dans une organisation ;</li> <li>• relier ces changements aux caractéristiques des solutions numériques utilisées ;</li> <li>• repérer les adaptations correspondantes de nature économique, juridique et sociale ;</li> <li>• identifier les principales mesures permettant de réduire l'impact négatif des technologies numériques sur l'environnement.</li> </ul> <p>Le système d'information constitue une ressource stratégique pour les organisations. À ce titre, il faut le protéger et veiller à ce qu'il respecte les obligations réglementaires en matière de sécurité des données. Cela impose de prendre en compte les risques associés aux usages des technologies ainsi que les protections nécessaires.</p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<p>Dans le cadre de l'observation d'une organisation réelle, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer différents types de risques liés au fonctionnement et à l'usage des technologies numériques ;</li> <li>• proposer des solutions de sécurisation en réponse aux risques identifiés et aux obligations d'une organisation concernant la protection des données personnelles.</li> </ul>

## Thème 2 : L'information pour agir et décider

Le système informatique est la partie du système d'information qui assure le traitement automatisé des informations en se substituant ou en accompagnant l'intervention humaine, dans l'action comme dans la décision. Les technologies en constituent le cœur. Les services offerts par un système informatique s'appuient sur des données et des traitements qui prennent en charge l'automatisation des règles de gestion. Les bases de données sont conçues et exploitées pour permettre la production des informations nécessaires à la gestion de l'organisation. En transformant les conditions d'accès aux documents et les modalités d'utilisation de leurs contenus, le numérique joue un rôle stratégique dans la valorisation de l'information pour agir et décider.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>La résolution de tous les problèmes de gestion est-elle automatisable ?</b>	<p>Objets d'un traitement informatique :</p> <p>constantes, variables, paramètres</p> <p>Opérations associées (déclaration et affectation), types scalaires (entier, flottant, booléen, caractère), type chaîne de caractères, tableaux, listes</p> <p>Logique d'un traitement informatique :</p> <p>algorithme, opérateurs arithmétiques et logiques, séquences, instructions conditionnelles (tests), répétitions (boucles), fonctions, formules</p>	<p><b>La maîtrise de l'information implique d'abord la traduction des faits, des événements en données et en traitements qui prennent en charge les règles de gestion.</b></p> <p>À travers l'utilisation d'un outil de simulation, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fournir les arguments d'une décision en interprétant les résultats d'une simulation ;</li> <li>• expliciter le comportement d'un programme à la lecture de son code source ;</li> <li>• contrôler la vraisemblance et la pertinence des résultats obtenus.</li> </ul> <p>La programmation est l'activité humaine qui permet de faire exécuter des opérations par une machine.</p>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
	<p>Langage, programme Tests et mise au point</p> <p>Simulation, scénario, modèle</p>	<p>En s'appuyant sur un programme dont le code source est fourni et appliqué à la résolution de problèmes simples exploitant des données de gestion, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire la logique d'un programme ;</li> <li>• déduire d'une ou plusieurs règles de gestion les résultats à atteindre, les opérations à exécuter, les données à utiliser ;</li> <li>• adapter une solution afin de prendre en charge une nouvelle règle de gestion.</li> </ul>
<p><b>Comment peut-on produire de l'information à partir de données contenues dans une base ?</b></p>	<p>Modèle relationnel : attribut, domaine, relation, clé, schéma relationnel, dépendance fonctionnelle, contrainte de clé, contrainte d'intégrité de domaine, contrainte d'intégrité référentielle</p> <p>Langage de requêtes : opérateurs logiques, opérateurs relationnels, regroupement et fonctions associées</p>	<p><b>Les organisations exploitent et produisent un nombre important de données mémorisées dans des bases de données.</b></p> <p><b>Le modèle relationnel définit le mode de structuration d'une base de données et ses règles de manipulation.</b></p> <p>À partir d'une base de données associée à un processus de gestion et de la pratique d'un langage d'interrogation et d'un langage de programmation, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• manipuler les données d'une base de données à l'aide de requêtes directes et intégrées à un programme, pour élaborer une information répondant à un besoin de gestion ;</li> <li>• mettre à jour les données d'une base de données ;</li> <li>• interpréter la structure d'une base de données relationnelles au regard d'un besoin de gestion et dans le respect des règles du modèle relationnel ;</li> <li>• adapter la structure d'une base de données pour prendre en charge de nouvelles règles de gestion.</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>La numérisation suffit-elle à valoriser l'information ?</b>	<p>Document : numérisation, structuration, indexation</p> <p>Langage de définition de documents</p> <p>Structuration de contenu documentaire : hyperlien, métadonnées, syndication, référencement</p> <p>Gestion de contenu documentaire : fonctions et outils</p>	<p><b>Une part importante de la vie d'une organisation et de ses échanges avec son environnement se traduit par la production et la circulation d'informations, sous forme de documents, de courriels, de notes, d'échanges sur des forums, de rapports, de dossiers, de présentations visuelles ou encore de pages web.</b></p> <p><b>La gestion de contenu permet à l'entreprise de valoriser ce patrimoine informationnel en y associant notamment des métadonnées qui favorisent son indexation.</b></p> <p>À travers l'étude d'une technologie informatique et la construction d'un corpus documentaire à partir de contenus en ligne, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• distinguer les différentes opérations de numérisation, de structuration et d'indexation associées à un type de contenu numérique ;</li> <li>• repérer les contraintes de toute nature liées à ces opérations ;</li> <li>• distinguer le contenu d'un document numérique, son format et sa présentation par différentes applications ;</li> <li>• identifier les sources d'information pertinentes ;</li> <li>• suivre une démarche rationnelle de recherche et de qualification des informations ;</li> <li>• exploiter les fonctionnalités avancées d'un moteur de recherche.</li> </ul>

### Thème 3 : Communiquer pour collaborer

La multiplication des communications et l'intensification du partage de l'information en « temps réel » sont sources de transformations économiques et sociales majeures par la mise en réseau des individus comme des organisations.

Les réseaux informatiques constituent l'infrastructure des systèmes d'information des organisations : ils en conditionnent les performances et la fiabilité. Le développement

considérable des échanges sur le réseau Internet et sur les divers réseaux locaux et étendus, publics et privés, nécessite une évolution constante des supports et des techniques de communication pour fournir les performances et les services nécessaires à la satisfaction de nouveaux modes de collaboration dans le respect des règles de sécurité.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<p><b>Comment les technologies répondent-elles aux besoins de collaboration ?</b></p>	<p>Normalisation des échanges : protocole, service</p> <p>Adressage d'une ressource</p> <p>Architecture, organisation et régulation d'Internet</p> <p>Ressources et services distants : disponibilité, intégrité, confidentialité, imputabilité</p>	<p><b>Le développement d'Internet s'accompagne de la mise à disposition de nouveaux services et de l'évolution de protocoles permettant d'assurer des échanges performants et sécurisés entre les organisations et leur environnement.</b></p> <p>Dans le cadre d'activités mobilisant l'accès à des ressources distantes à partir d'un portail, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les différents composants d'un réseau à partir d'une représentation schématique ;</li> <li>• identifier les principaux protocoles mis en jeu dans l'accès à une ressource distante ;</li> <li>• repérer les différents éléments de la configuration d'un hôte du réseau.</li> </ul>
<p><b>En quoi les systèmes d'information transforment-ils les échanges entre les acteurs des organisations ?</b></p>	<p>Sécurité des échanges : authentification, chiffrement, tiers de confiance, habilitation et contrôle d'accès</p> <p>Les outils de l'informatique sociale et leurs usages : réseaux sociaux grand public et réseaux sociaux professionnels, espaces collaboratifs, communautés de pratiques</p> <p>Coordination et collaboration</p> <p>Traces numériques</p>	<p><b>Le fonctionnement en réseau au sein d'une organisation ou entre organisations nécessite d'interfacer ou de faire communiquer leurs différents systèmes d'information. La multiplicité des appartenances numériques modifie le rapport à l'identité et à ses attributs et pose de nouvelles questions de responsabilité, de protection et de liberté au sein de l'organisation.</b></p> <p>En s'appuyant sur l'utilisation de services distants et d'outils de travail collaboratif, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractériser une solution technique de communication numérique en matière de qualité, de sécurité et de performance ;</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les techniques de recueil de traces et de données personnelles et les possibilités de leur exploitation bienveillante ou non ;</li> <li>• définir les règles d'usage d'un service de communication et d'échanges afin d'en maîtriser les risques ;</li> <li>• repérer et expérimenter des modes de création, de diffusion, de partage et de valorisation de contenus ;</li> <li>• identifier les questions de nature éthique et juridique posées par les échanges et la diffusion de contenus ;</li> <li>• analyser la diversité des usages des acteurs en fonction de leur profil métier et de leur profil générationnel.</li> </ul>

#### Thème 4 : Rechercher la performance du système d'information

Si les systèmes d'information supportent la gestion de l'organisation, ils participent également à l'élaboration de ses choix stratégiques. L'interaction entre les systèmes d'information et l'organisation est source d'évolution et d'adaptation mutuelles, y compris au travers des comportements individuels et collectifs des acteurs.

Au sein de l'organisation, le système d'information est une fonction qui doit être gérée. Cela implique des choix, des décisions, la mise en évidence des relations avec les partenaires et la hiérarchisation des différents enjeux. Cette approche de la gouvernance du système d'information implique aussi d'évaluer ces choix par le biais d'indicateurs de performance.

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<b>Comment la fonction système d'information accompagne-t-elle les choix de l'organisation ?</b>	Système d'information : ses métiers et la gestion des compétences  Veille technologique  Externalisation  Budget	<b>La recherche de performance dans la gestion du système d'information fait émerger de nouvelles formes d'organisation des ressources mais aussi de nouveaux besoins de compétences. Pour gérer les ressources du système d'information, il faut faire appel à des prestataires internes ou externes à l'organisation.</b>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
	Tableau de bord opérationnel, indicateurs, critères	<p>Dans le cadre d'une organisation réelle utilisée comme support d'étude et par des recherches documentaires et des interviews, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier les activités liées à la gestion du système d'information et la diversité des métiers associés ;</li> <li>• distinguer les prestations internalisées des prestations externalisées.</li> </ul> <p>L'adéquation du système d'information aux besoins de l'organisation passe par l'évaluation de ses performances à partir d'un tableau de bord opérationnel.</p> <p>Dans le cadre d'une organisation réelle ou simulée utilisée comme support d'étude, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• apprécier la pertinence d'un indicateur pour évaluer un critère de performance ;</li> <li>• construire un indicateur, en calculer la valeur et l'interpréter pour en tirer des conclusions ;</li> <li>• proposer des éléments de solution pour améliorer les résultats.</li> </ul> <p>Les choix technologiques doivent être alignés sur les choix stratégiques et organisationnels.</p> <p>Dans le cadre d'une démarche de veille technologique sur un thème ou une notion du programme (recherches documentaires, interviews, tests de comparaison), l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer des solutions technologiques adaptées aux différents métiers de l'organisation et à leurs évolutions ;</li> <li>• apprécier l'adéquation du choix d'une technologie à une décision stratégique ou à un choix d'organisation.</li> </ul>

Questions de gestion	Notions	Contexte et finalités
<p><b>En quoi un projet de système d'information est-il une réponse au besoin d'évolution de l'organisation ?</b></p>	<p>Projet de système d'information            Coûts, qualité, délai            Planification            Synchronisation, coopération            Recette</p>	<p><b>Pour répondre aux besoins de l'organisation ou de son environnement, les systèmes d'information évoluent dans le cadre de projets nécessitant évaluation et pilotage des ressources mises en œuvre. Un projet de système d'information consomme des ressources. Il s'agit d'en apprécier périodiquement la consommation (temps, budgets, ressources) par rapport à une planification initiale.</b></p> <p>Dans le cadre de l'analyse d'un projet abouti, ou en cours de réalisation, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier et quantifier les ressources (matérielles, immatérielles, humaines) mises en œuvre dans le cadre d'un projet ;</li> <li>• mesurer les écarts quantitatifs et qualitatifs du projet par rapport à ses objectifs.</li> </ul> <p>La conduite d'un projet nécessite la coordination de ses acteurs et la planification de ses tâches.</p> <p>Dans le cadre de la réalisation d'un projet, l'élève est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• recenser les compétences nécessaires et disponibles pour prendre en charge une tâche ;</li> <li>• représenter la planification d'un projet à l'aide d'un diagramme de Gantt ;</li> <li>• repérer le niveau de criticité d'une tâche dans un projet donné puis dans le cadre d'une évolution donnée de la réalisation.</li> </ul>