

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

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

Session : 2016

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

DOSSIER CORRIGÉ

Ce dossier comprend 8 pages numérotées de DC 1/8 à DC 8/8.

BARÈME

PARTIE .I. : ANALYSE DOCUMENTAIRE /12 points

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

TOTAL DE L'ÉPREUVE : /20 points

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/8

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Référentiel :

Thème 2-1 : La place du droit dans l'organisation de la vie publique et des relations sociales/
Les droits fondamentaux, les devoirs, les obligations/ Les libertés fondamentales/ Le respect des droits de la personne humaine en France.

Thème 3-1 : Les ressources humaines/ Le management des ressources humaines/
La communication interne dans les organisations.

ANNEXE A

À compléter et à rendre avec la copie.

MISSION 1 :

Fiche d'analyse

Document 1

Source	Site Le Monde.
Type de document	Article économique.
Titre du document	Vie professionnelle, vie personnelle : une frontière de plus en plus floue.
Date du document	20/05/2014.
Quoi ? Ce qui se passe Ce que l'on raconte	Étude sur la motivation et le bien-être au travail. Avec l'utilisation des smartphones, il n'y a plus de coupure entre vie professionnelle et vie personnelle.
Qui est concerné ?	Tous les salariés qui utilisent le smartphone fourni par l'entreprise à des fins professionnelles.
Les idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> - Les salariés sont amenés à travailler pendant les temps de repos et utilisent leur portable pour résoudre des problèmes personnels pendant leurs heures de travail. - Moins de frontière entre la vie professionnelle et la vie privée. - Les nouveaux outils de communication améliorent la qualité de vie au travail, la flexibilité de l'organisation. - L'entreprise se pose la question : faut-il cloisonner temps privé et temps professionnel ? Certains salariés préfèrent une certaine liberté d'organisation. - Nécessité de repenser les organisations pour que les salariés s'approprient leur temps de travail et s'organisent. - Les méthodes de management doivent évoluer en parallèle. <p style="text-align: right;"><i>(Liste non exhaustive)</i></p>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/8

ANNEXE B

À compléter et à rendre avec la copie.

Fiche d'analyse**Document 2**

Source	Site informaticien.com
Type de document	Article comprenant 2 graphiques.
Titre du document	La mobilité au cœur de la fusion des vies professionnelles et personnelles.
Date du document	2012.
Quoi ? Ce qui se passe Ce que l'on raconte	Ce document rend compte des résultats d'une enquête réalisée auprès de cadres salariés pour connaître les lieux de consultation des courriels professionnels ainsi que leur avis sur un blocage éventuel de leur accès aux courriels professionnels.
Qui est concerné ?	Les salariés cadres des secteurs privé et public.
Commenter le graphique et le tableau	<p><u>Graphique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les courriels professionnels sont lus ou consultés par les cadres, chez eux, lorsqu'ils sont malades, pendant les réunions, dans les transports, dans un café, un restaurant, pendant un rendez-vous client, ou pendant leurs loisirs, rarement. - 70 % environ des cadres consultent leurs courriels professionnels ou y répondent chez eux et 40 % le font souvent ou très souvent. - 27 % ne le font jamais. <p><i>Admettre toute réponse logique, y compris une analyse par la négative (non jamais) ou par lieu.</i></p> <p><u>Tableau</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - À la question « seriez-vous favorable ou opposé à ce que votre entreprise bloque l'accès aux courriels professionnels, les cadres devaient se prononcer de « Tout à fait favorable » à « Tout à fait opposé ». - 60 % environ sont tout à fait ou assez favorables pendant leurs congés. - Environ 80 % veulent avoir accès à leurs courriels professionnels pendant la pause-déjeuner. <p><i>Admettre toute réponse logique.</i></p>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/8

ANNEXE C

À compléter et à rendre avec la copie.

J'ai choisi le document n°4

Fiche d'analyse

Source	Site forums de France 2.
Type de document	Dessin humoristique.
Titre du document	Portable : vie privée... vie professionnelle...
Qui est concerné ?	Un salarié et son employeur.
Où ?	Sur un lieu de loisirs.
Les idées fortes	Employeurs et salariés utilisent leur smartphone sur un temps professionnel à des fins personnelles.

Justifier votre choix :

Le candidat indique clairement le document choisi. Il justifie de manière précise son choix par plusieurs arguments pertinents. Illustration de justifications non pertinentes : dessin drôle, texte intéressant, texte long, pas d'indication sur le fond.

Le salarié illustre de manière humoristique qu'un salarié peut contacter son entreprise de n'importe où. Cela donne une image négative du salarié et de l'employeur qui tous les deux mentent.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/8

ANNEXE C

À compléter et à rendre avec la copie.

J'ai choisi le document n°5

Fiche d'analyse

Source	Site Ucciani-dessins.
Type de document	Dessin humoristique.
Titre du document	Un nouveau mode de communication dans l'entreprise.
Qui est concerné ?	Un responsable d'entreprise et ses salariés.
Où ?	Dans l'entreprise.
Les idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> - Un chef d'entreprise s'interroge sur la communication dans son entreprise, - Les salariés ne communiquent plus que par smartphone, - Le chef d'entreprise a des difficultés à communiquer avec eux, - Se pose le problème du contact direct.

Justifier votre choix :

Le candidat indique clairement le document choisi. Il justifie de manière précise son choix par plusieurs arguments pertinents. Illustration de justifications non pertinentes : dessin drôle, texte intéressant, texte long, pas d'indication sur le fond.

Ce dessin illustre les limites de la communication dans l'entreprise. Trop de courriels ou de téléphones ne permettent plus une communication directe, en face à face.

Le dessin est représentatif d'une société de surconsommation des nouvelles technologies.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/8

MISSION 2 :

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

Le syndicat CGT, organisation représentative des salariés, revendique le droit pour le salarié à protéger sa vie privée. Il souhaiterait que le salarié n'ait plus accès aux données professionnelles en dehors du temps de travail. Le syndicat demande une nouvelle législation.

- « **... le seul objectif d'accroître la productivité sans tenir compte des atteintes à la santé des salariés** ».

Le but de l'entreprise française est d'augmenter sa rentabilité et d'utiliser au maximum et au mieux ses ressources humaines, au risque de générer du stress, une fatigue et des problèmes de santé, physiques et psychologiques.

PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE

Rappel : Valoriser l'illustration des propos avec des situations vécues par l'élève au cours de ses différentes périodes de formation en milieu professionnel et/ou en tant que consommateur et/ou citoyen mais également de ses observations du monde socio-économique.

Référentiel :

Thème 2-1: La place du droit dans l'organisation de la vie publique et des relations sociales/ Les droits fondamentaux, les devoirs, les obligations/ Les libertés fondamentales/ Le respect des droits de la personne humaine en France.

Thème 3-1: Les ressources humaines/ Le management des ressources humaines/ La communication interne dans les organisations.

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

1- Présenter la problématique et expliciter ses concepts essentiels.

- De nombreuses entreprises ont compris l'intérêt d'équiper leurs salariés d'un smartphone professionnel (avantage en nature).
- Le smartphone est un véritable outil connecté : SMS, e-mail, appareil photo, GPS.
- En fournissant à ses salariés un smartphone, l'entreprise ne risque-t-elle pas de porter atteinte au droit à la vie privée de ses salariés ?

2- Les avantages et les inconvénients que peuvent en retirer les salariés.

Avantages :

- Bénéficier d'un téléphone portable gratuitement ou quasiment, qui plus est d'un smartphone, dont l'usage à des fins personnelles est accepté.
- Bénéficier d'un smartphone haut de gamme que l'on ne pourrait peut-être pas se payer soi-même.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/8

- Posséder un iPhone constitue pour beaucoup de personnes une preuve de réussite et de reconnaissance sociale.
- Bénéficiaire d'un abonnement sans avoir besoin de gérer les papiers et les « tracasseries » liées à l'abonnement...
- Gain de temps : Être au courant en temps réel des événements liés à son activité professionnelle (ex : un chauffeur routier en panne, une livraison retardée, un client qui ne peut pas venir au RDV...).
- Réactivité : Être réactif dans la gestion de ces événements (ex : appeler de suite le fournisseur, contacter une dépanneuse, appeler l'agence d'intérim...) et dans certaines situations : ex : un client qui veut visiter un bien immobilier supplémentaire, un commercial qui tombe en panne...
- Meilleure organisation : Disposer sur soi de ses fichiers de travail en tout lieu.
- Confort de travail : disposer d'applications diverses facilitant le travail (ex. notice d'utilisation, GPS, appareil photos, connexion Internet).

Inconvénients :

- Que le salarié se sente redevable envers l'employeur.
- Que le salarié ne puisse pas « couper » et oublier le travail en dehors de ses heures de travail (risque de burn-out). Notion de stress.
- Qu'il soit obligé et tenté de répondre, de lire ses mails, de travailler en dehors de ses heures de travail (heures supplémentaires non rémunérées).
- Toujours devoir être disponible à la minute pour son responsable.
- Une augmentation de la demande de réactivité de la part de son responsable.
- Une augmentation des exigences envers le salarié en terme de productivité, de prise de RDV, de suivi clientèle...

3- Les avantages et les inconvénients que peut en retirer l'entreprise.

Avantages :

- Transmettre les informations en temps réel.
- Le salarié devient joignable à tout moment.
- Rendre le salarié plus réactif.
- Améliorer l'organisation de l'entreprise du fait d'une transmission instantanée des informations et d'une gestion de fichiers plus rigoureuse.

Inconvénients :

- Coût élevé d'investissement en smartphones.
- Impossibilité de contrôler le temps passé par le salarié sur des problèmes personnels.
- Absence de communication directe.
- Possibilité de leurrer l'employeur sur sa localisation.
- Explosion des forfaits.
- Baisse de la productivité car trop d'informations, de courriels à lire.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/8

4- Présenter de manière synthétique et justifiée, votre position personnelle sur la problématique.

Posséder un smartphone professionnel procure indéniablement de nombreux avantages aux salariés. Si cela se révèle dans un premier temps fort motivant et valorisant, il ne faudrait toutefois pas sous-estimer les craintes légitimes que peuvent éprouver certains salariés face au caractère intrusif de cet équipement.

La frontière entre temps de travail et temps libre s'estompe, ce qui pourrait conduire le législateur à intervenir en posant des limites.

Prévoir une charte d'utilisation, un code de bonne conduite afin d'éviter des dérives d'utilisation à des fins personnelles.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1606-ECODROI c	Session 2016	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 8/8