

N°2

24 FÉVR.
2005

Page 1
à 76

Le

B O

BULLETIN OFFICIEL DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

NUMÉRO HORS-SÉRIE

● PROGRAMMES DES LYCÉES

VOLUME 16

Série sciences et technologies
de la gestion - classe terminale

- Économie - droit
- Management des organisations
- Communication et gestion
des ressources humaines
- Comptabilité et finance d'entreprise
- Gestion des systèmes d'information
- Mercatique (marketing)



SOMMAIRE

PROGRAMMES DES LYCÉES

VOLUME 16

SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

- 3 **Programme de l'enseignement d'économie-droit en classe terminale**
A. du 14-12-2004. JO du 24-12-2004 (NOR : MENE0402745A)
- 18 **Programme de l'enseignement de management des organisations en classe terminale**
A. du 14-12-2004. JO du 24-12-2004 (NOR : MENE0402750A)
- 23 **Programme de l'enseignement de communication et gestion des ressources humaines en classe terminale**
A. du 14-12-2004. JO du 26-12-2004 (NOR : MENE0402746A)
- 40 **Programme de l'enseignement de comptabilité et finance d'entreprise en classe terminale**
A. du 16-12-2004. JO du 29-12-2004 (NOR : MENE0402748A)
- 49 **Programme de l'enseignement de gestion des systèmes d'information en classe terminale**
A. du 14-12-2004. JO du 24-12-2004 (NOR : MENE0402749A)
- 61 **Programme de l'enseignement de mercatique (marketing) en classe terminale**
A. du 14-12-2004. JO du 26-12-2004 (NOR : MENE0402747A)



Directeur de la publication : Pierre Maurel - **Directrice de la rédaction** : Nicole Krasnopolski -
Rédacteur en chef : Jacques Aranhas - **Rédactrice en chef adjointe** : Laurence Martin -
Rédacteur en chef adjoint (textes réglementaires) : Hervé Célestin - **Secrétaire générale de la**
rédaction : Micheline Burgos - **Préparation technique** : Monique Hubert - **Chef-**
maquettiste : Bruno Lefebvre - **Maquettistes** : Laurette Adolphe-Pierre, Béatrice Heuline, Éric Murail, Karin
Olivier, Pauline Ranck ● **RÉDACTION ET RÉALISATION** : **Délégation à la communication**, bureau des publications,
110, rue de Grenelle, 75357 Paris 07 SP. Tél. 01 55 55 34 50, fax 01 55 55 29 47 ● **DIFFUSION ET ABONNEMENT** :
CNDP Abonnements, B - 750 - 60732 STE GENEVIÈVE CEDEX. Tél. 03 44 03 32 37, fax 03 44 12 37 70.
● **Le B.O.** est une publication du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

● **Le numéro** : 2,40 € ● **Abonnement annuel** : 80 € ● **ISSN** 1268-4791 ● **CPPAP** n° 777 AD - Imprimerie : Actis.

PROGRAMME DE L'ENSEIGNEMENT D'ÉCONOMIE-DROIT EN CLASSE TERMINALE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-12-2004. JO du 24-12-2004

NOR : MENE0402745A

RLR : 524-9

MEN - DESCO A4

Vu code de l'éducation, not. art. L. 311-2 ; D. n° 90-179 du 23-2-1990, mod. par D. n° 2003-181 du 5-3-2003 ; D. n° 92-57 du 17-1-1992 ; A. du 14-1-2004 ; avis des CPC du 23-11-2004 ; avis du CNP du 24-11-2004 ; avis du CSE du 1-12-2004

Article 1 - Le programme de l'enseignement d'économie-droit en classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Article 2 - Ce programme entre en vigueur à partir de l'année scolaire 2006-2007.

Article 3 - Le directeur 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, le 14 décembre 2004
Pour le ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur et de la recherche
et par délégation,
Le directeur de l'enseignement scolaire
Patrick GÉRARD

ÉCONOMIE – DROIT

Classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion

Spécialités « Communication et gestion des ressources humaines », « Mercatique », « Comptabilité et finance des entreprises » et « Gestion des systèmes d'information »

Introduction

1. PRÉAMBULE

Les enseignements d'économie et de gestion tirent leur spécificité du rapport original qu'ils organisent entre l'élève et son environnement. À cet égard, le droit et l'économie constituent un ensemble disciplinaire fondamental, qui permet d'explicitier cet environnement et de lui donner un sens. L'ambition est double : elle vise à la fois une dimension culturelle, fortement orientée vers la poursuite d'études supérieures et une dimension éducative conduisant l'élève vers l'exercice d'une citoyenneté responsable, fondée sur la compréhension des phénomènes économiques et de la logique juridique qui les structurent.

Le droit et l'économie constituent également un ensemble en mouvement qui accompagne les évolutions de la société. Cette prise en compte des phénomènes nationaux actuels, mais aussi de leur implication au niveau européen, voire mondial, suppose un recours aux supports documentaires les plus récents ainsi qu'une utilisation régulière et raisonnée des technologies de l'information et de la communication.

Enfin, l'enseignement du droit et de l'économie prend appui sur des démarches qui placent l'élève au cœur des processus d'apprentissage, en utilisant des méthodes actives qui sollicitent son implication personnelle et l'invitent à organiser ses propres connaissances.

Pour toutes ces raisons, l'enseignement du droit et de l'économie est conçu comme un tout indissociable, sur l'ensemble des deux années de formation, s'appliquant de façon identique, quelle que soit la spécialité de classe de première et de terminale « sciences et technologies de la gestion ». L'horaire hebdomadaire de formation en terminale comporte :

- trois heures de cours permettant d'aborder les concepts fondamentaux et les notions économiques et juridiques indispensables ;
- une heure de travaux dirigés, conçue autour de moments de découverte et d'analyse de situations concrètes et permettant de mettre en relation des savoirs économiques et juridiques y compris dans leur articulation avec les disciplines de gestion qui fondent les différentes spécialités.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les ambitions décrites précédemment inscrivent l'enseignement du droit et de l'économie dans un projet éducatif global qui comporte quatre objectifs généraux :

- participer à la culture et à la formation générale de l'élève en apportant un ensemble de concepts et d'outils d'analyse économique et juridique ;
- acquérir des méthodes et une rigueur intellectuelle nécessaires à l'expression d'une pensée éclairée et autonome permettant la compréhension des phénomènes économiques et juridiques ;
- contribuer à l'éducation à la citoyenneté de l'élève par le développement du sens des responsabilités et de la capacité à exprimer ses choix et à en apprécier les effets ;
- apporter les connaissances économiques et juridiques sollicitées par l'étude des disciplines de gestion.

Ces objectifs généraux, communs au droit et à l'économie, trouvent leur traduction sous la forme d'objectifs spécifiques à chaque programme d'enseignement.

Droit

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

Le programme de droit de la classe terminale étudie la règle de droit et le cadre juridique dans le contexte de l'activité de l'entreprise. L'évidente impossibilité de couvrir totalement un champ aussi large conduit à privilégier un nombre limité de thèmes sélectionnés à la fois en considération de l'importance des questions qu'ils soulèvent et de leur visibilité pour des élèves de terminale.

L'objectif premier poursuivi est de permettre à l'élève de comprendre que le droit détermine le cadre et le fonctionnement de l'entreprise.

De manière récurrente dans le domaine du droit de l'entreprise, la règle est ambivalente : si l'organisation juridique de l'entreprise et ses modalités d'intervention sur le marché relèvent d'un principe de liberté (liberté du commerce et de l'industrie, liberté contractuelle, libre concurrence), l'intérêt général ou des intérêts spécifiques (concurrents, salariés, consommateurs...) justifient que des règles impératives viennent encadrer l'exercice de ces libertés.

De manière plus sensible encore que dans d'autres secteurs du droit, le droit de l'entreprise, retenu ici dans une conception large, est éminemment évolutif, corrélé au contexte politique, économique et social. Il importe donc que les élèves intègrent cette dimension afin qu'ils puissent réagir aux modifications, parfois très rapides, des dispositions légales par une attitude fondée sur la compréhension de la fonction de la règle de droit.

L'approche unitaire et synthétique voulue pour ce programme, centrée sur l'appréhension de la vie de l'entreprise par le droit, conduit à regrouper des corps de règles et des techniques juridiques

d'origines très diversifiées, sans reprendre nécessairement les structururations universitaires traditionnelles (droit des sociétés, droit commercial, droit du travail, droit de la concurrence...). Le but poursuivi est ici de conduire l'élève à percevoir que le droit de l'entreprise est formé de règles en relation d'interférence et que celles-ci se retrouvent ainsi dans la réalité de la vie des entreprises.

Le droit communautaire doit être systématiquement envisagé lorsque le thème s'y prête.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes :
 - la colonne de gauche énumère et hiérarchise les thèmes d'étude ;
 - la colonne centrale précise le sens, la portée de l'étude de chaque thème et en indique le contexte ;
 - la colonne de droite énonce les notions et contenus à construire en regard des différents thèmes et des sous-parties qui leur correspondent et qui doivent être acquises par les élèves au terme de l'année scolaire.
- des indications complémentaires : rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme ; elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence, les compétences méthodologiques à faire acquérir ainsi qu'un ensemble de recommandations d'ordre pédagogique.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>1. Quelles sont les relations entre le droit et l'entreprise ? <i>(Durée indicative : 8 heures, cours et travaux dirigés)</i></p>		
<p>1.1. Qu'est-ce que l'« entreprise » pour le droit aujourd'hui ?</p>	<p>Le droit propose une approche de la notion d' «entreprise» qui lui est propre.</p> <p>La référence au terme « entreprise » est habituelle dans certaines branches du droit telles le droit commercial, le droit du travail ou le droit de la concurrence. Les règles de droit qui visent alors l' «entreprise» s'appliquent à toutes les formes d'activité économique. Cette notion est large et peut renvoyer à différents types d'organisations.</p> <p>Simultanément, le terme « entreprise » n'est pas la référence pertinente dans d'autres textes de droit. Dans ce cas, ils font référence non pas à l'«entreprise», mais, par exemple, au commerçant, à l'artisan, à la société, à l'association. Des règles de droit différenciées s'appliquent ainsi aux divers statuts susceptibles d'être retenus pour exercer une activité économique.</p> <p>En l'absence de définition d'origine légale, des critères distinctifs de l' «entreprise» sont proposés par la jurisprudence, française et communautaire. Il s'agit principalement de la nature économique de l'activité exercée, de la présence d'une organisation propre et de l'affectation de moyens de production.</p>	<p>- Les approches juridiques de l'«entreprise» : unité, diversité.</p> <p>- Les critères juridiques de l'« entreprise ».</p>

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1.2. Qu'est-ce que le droit pour l'entreprise aujourd'hui ?	<p>Le droit, tant au niveau international, communautaire que national, consacre des libertés économiques pour l'entreprise.</p> <p>Mais l'exercice de ces libertés peut engendrer des tensions entre les acteurs économiques et sociaux (entreprises, salariés, consommateurs...).</p> <p>Pour protéger l'intérêt général et prendre en compte l'éventuelle inégalité des parties en présence, le droit encadre ces libertés par des dispositions d'ordre public.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Liberté d'entreprendre. - Liberté de circulation des marchandises, des personnes et des capitaux. - Liberté du commerce et de l'industrie. - Ordre public de direction, ordre public de protection.
<p>2. Comment est exercé le pouvoir de décision dans l'entreprise ?</p> <p>(Durée indicative : 18 heures, cours et travaux dirigés)</p>		
2.1. L'exercice du pouvoir de décision est lié à la forme juridique de l'entreprise	<p>Le choix d'une forme juridique pour l'entreprise parmi les structures proposées par la loi (SNC, SARL, SA, SAS, SE) est conditionné principalement par les apports réalisés, par l'étendue du pouvoir de décision souhaité et par le niveau de responsabilité assumé.</p> <p>L'entrepreneur qui apporte la totalité des moyens nécessaires à l'activité de son entreprise exerce seul le pouvoir de décision. Il peut choisir entre deux formes juridiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans l'entreprise individuelle, il demeure propriétaire de l'ensemble des biens affectés au fonctionnement de l'activité et en assume l'intégralité des dettes. - dans la société ne comportant qu'un seul associé, c'est la personne morale qui est propriétaire des biens apportés et la responsabilité de l'entrepreneur est limitée à son apport. <p>Plusieurs personnes peuvent aussi convenir de mettre en commun des apports pour créer une société.</p> <p>Le pouvoir de décision est alors partagé. Il s'exerce au travers d'organes dirigeant l'entreprise-personne morale, et au sein d'assemblées d'associés.</p> <p>Le droit offre plusieurs possibilités d'organisation juridique des sociétés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans les sociétés de personnes, les dettes sociales sont garanties par le patrimoine des associés qui sont engagés indéfiniment et solidairement. Aucun capital minimum n'est exigé. Les associés ont une part équivalente dans la prise des décisions. Elles sont prises à l'unanimité, sauf lorsque la loi offre la possibilité d'insérer des clauses contraires dans les statuts. La part de chaque associé dans la prise de décision est alors proportionnelle à son apport. - dans les autres sociétés, le paiement des dettes sociales est, en principe, garanti par le seul capital de la société. Au sein des assemblées, le pouvoir de décision de chaque associé est déterminé par la part de capital détenue, compte tenu de la proportion de droit de vote requise pour la décision (majorité simple, majorité qualifiée, voire unanimité). 	<ul style="list-style-type: none"> - Critères de choix d'une forme juridique d'entreprise. - Entreprise individuelle/engagement personnel. - Personne physique. - Société unipersonnelle/ séparation des patrimoines. - Personne morale. - Contrat de société, <i>affectio societatis</i>. - Mandataire social. - Assemblée générale. - Classification des sociétés. - Capital social. - Responsabilité indéfinie et solidaire. - Société anonyme, société à responsabilité limitée, société par actions simplifiée. - Responsabilité limitée.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>2.2. L'exercice du pouvoir de décision est lié à la nature des décisions</p>	<p>La nature des décisions à prendre influence également le processus de décision. En effet, toutes les décisions n'engagent pas l'avenir de l'entreprise de la même façon.</p> <p>Les décisions de gestion courante peuvent être prises par un ou plusieurs dirigeants désignés par les associés.</p> <p>Dans ce cas, les associés exercent un pouvoir de contrôle collectif lors des assemblées générales. Le droit prévoit en outre, dans certaines sociétés des organes de contrôle spécifiques.</p> <p>Les décisions qui affectent la structure juridique de la société et la situation des associés sont prises directement par les associés dans le cadre des assemblées générales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Associés, dirigeants, gérant, administrateur. - Assemblée générale ordinaire/ assemblée générale extraordinaire. - Organes de contrôle : commissaire aux comptes.
<p>2.3. Pour les décisions affectant l'intérêt général ou des intérêts spécialement protégés, le droit impose des règles spécifiques</p>	<p>L'impact de certaines décisions conduit, quelle que soit la forme juridique de l'entreprise, à prendre en compte d'autres intérêts que ceux de l'entreprise, de l'entrepreneur individuel ou des associés.</p> <p>Pour préserver l'intérêt général ou des intérêts spécialement protégés, la prise de décision par les organes de la société :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est influencée par l'obligation d'informer et de consulter le comité d'entreprise et de respecter son droit d'alerte ; - peut être remise en cause par certaines autorités communautaires et nationales. <p>Dans les situations de dysfonctionnement grave de l'entreprise ou de déséquilibre financier important, les titulaires du pouvoir de décision peuvent, sur décision du juge, en être dessaisis au profit d'un tiers, mandataire de justice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comité d'entreprise : attributions économiques. - Autorités de régulation. - Mandataire de justice.
<p>3. Comment le droit encadre-t-il la relation de travail dans l'entreprise ? <i>(Durée indicative : 18 heures, cours et travaux dirigés)</i></p>	<p>La relation de travail peut s'inscrire soit dans un contexte de subordination juridique soit dans un contexte d'indépendance.</p> <p>La subordination juridique déclenche l'application d'un ensemble de règles formant le droit du travail. Les dispositions de cette branche du droit instituent un équilibre toujours fragile entre les intérêts des entreprises et ceux de leurs salariés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Travail subordonné/travail indépendant. - Lien de subordination. - Droit du travail. - Contrat de travail.
<p>3.1. Le lien de subordination</p>	<p>Les modes juridiques d'accès au travail subordonné sont encadrés par la loi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrat à durée indéterminée constitue le droit commun, parce qu'il s'inscrit dans une relation de travail potentiellement stable, - le contrat à durée déterminée et le recours au travail temporaire, par la précarité qu'ils induisent, conduisent le législateur à énumérer les situations dans lesquelles l'employeur peut exceptionnellement y recourir et détermine le régime juridique de ces contrats. <p>Quelle que soit la forme retenue, le contrat de travail est exécuté sous l'autorité de l'employeur. Cette autorité s'exprime au travers de son pouvoir de direction, son pouvoir réglementaire et disciplinaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat à durée indéterminée. - Contrat à durée déterminée. - Travail temporaire. - Pouvoir de direction. - Pouvoir réglementaire. - Pouvoir disciplinaire.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
3.2. La protection des salariés	<p>Compte tenu de cette situation de subordination, le droit encadre les pouvoirs de l'employeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en reconnaissant au salarié dans l'exercice de son travail, la jouissance de ses libertés individuelles ; - en établissant des dispositions relevant de l'ordre public social : la loi accorde au salarié un socle minimal de droits ; en outre, la convention collective peut prévoir des dispositions plus favorables ; - en favorisant l'exercice de libertés collectives : le droit aménage des moyens d'information, d'expression, de revendication et de négociation. Ces libertés sont exercées par les salariés eux-mêmes, par leurs représentants et par les syndicats. L'expression de ces libertés peut aboutir soit à un accord, soit à un conflit social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Libertés individuelles : non-discrimination, liberté d'expression. - Conditions et rémunération du travail : temps de travail, rémunération, hygiène et sécurité. - Régime du licenciement. - Libertés collectives : libertés syndicales, représentation des salariés, négociation collective, droit de grève.
3.3. Les litiges et conflits du travail	<p>Les litiges et conflits du travail donnent lieu à des modes de règlement spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en cas de litige individuel, le conseil de prud'hommes, juridiction d'exception, statue, - en cas de conflit collectif, le recours aux modes judiciaires et/ou alternatifs de résolution est possible. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil de prud'hommes. - Compétences des autres juridictions et modes alternatifs de résolution des conflits.
<p>4. A quelles règles sont soumises les activités de l'entreprise sur le marché ? (Durée indicative : 16 heures, cours et travaux dirigés)</p>		
4.1. L'activité de l'entreprise, entre liberté et contrainte	<p>L'exercice des activités de l'entreprise est placé sous le signe des libertés économiques (voir supra partie I). Toutefois ces libertés, et notamment la liberté du commerce et de l'industrie, reçoivent des limites. Celles-ci sont justifiées principalement par la nécessité de préserver une concurrence effective et loyale et de protéger le consommateur.</p> <p>Les dispositions juridiques destinées à régir l'activité de l'entreprise sur son marché contribuent à la construction d'un « droit du marché », dans une nécessaire complémentarité des sources internationales, communautaires et nationales.</p> <p>La concurrence s'analyse comme une compétition entre les entreprises pour conquérir des parts de marché, et certaines d'entre elles recourent à des outils juridiques adaptés à leurs objectifs stratégiques de conquête et de préservation de clientèle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Finalités et interdépendance du droit de la concurrence et du droit de la consommation.
4.2. Les droits de propriété industrielle, instruments juridiques de la concurrence	<p>Les droits de propriété industrielle peuvent être analysés comme des instruments de restriction ou de stimulation de la concurrence. Ils ont pour but l'attachement d'une clientèle et pour objet un droit exclusif d'exploitation. Ils encouragent ou récompensent l'innovation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Droits de propriété industrielle : brevet, marque.
4.3. Le partenariat entre entreprises, moyen juridique d'adaptation à la concurrence	<p>Les relations de partenariat avec d'autres entreprises permettent d'acquérir des avantages concurrentiels et de faire face aux évolutions du marché. La mise en œuvre de ces relations peut se réaliser, selon le choix des entreprises concernées, par la création d'une structure juridique spécifique ou un simple contrat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relations de partenariat entre entreprises : contrat de distribution, groupement d'intérêt économique (GIE).

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
4.4. Le droit de la concurrence, facteur de régulation du marché	<p>Face aux pratiques des entreprises dans la lutte concurrentielle, les situations que le droit de la concurrence a pour fonction de traiter sont multiples. Il protège simultanément le marché et les entreprises concurrentes.</p> <p>Afin de protéger le marché contre toute pratique susceptible d'affecter l'effectivité de la concurrence, il assure une fonction de régulation. Ainsi, est édictée une réglementation des comportements par une interdiction de pratiques anticoncurrentielles et un contrôle des concentrations.</p> <p>Le droit de la concurrence a aussi pour finalité de protéger les entreprises. La concurrence est licite et la conquête de la clientèle est l'objet même de l'activité de l'entreprise. Toutefois, certains comportements ne sauraient être admis. Une « déontologie du commerce » a été instituée par la théorie de la concurrence déloyale.</p> <p>Dans un système de liberté concurrentielle, le risque est qu'une pression soit abusivement exercée par une entreprise sur son cocontractant. Des règles de prohibition de pratiques considérées par elles-mêmes restrictives de concurrence sont ainsi édictées. A ce titre, les pratiques discriminatoires sont sanctionnées pour imposer une égalité de traitement entre les concurrents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pratiques anticoncurrentielles : entente prohibée, abus de domination. - Concentration d'entreprises. - Concurrence déloyale. - Pratiques restrictives : pratiques discriminatoires.
4.5. Le droit de la consommation, facteur de protection du consommateur	<p>Dans une relation marquée par un déséquilibre entre le consommateur et le professionnel, le droit de la consommation cherche à protéger les droits du consommateur dans la relation contractuelle.</p> <p>L'intérêt du consommateur justifie donc des restrictions à la liberté du commerce et de l'industrie ainsi qu'au droit commun des contrats. Les obligations contractuelles dans la relation professionnel/consommateur sont réglementées. Certaines méthodes commerciales jugées dangereuses pour le consommateur sont considérées comme illicites.</p> <p>Le droit de la consommation a également institué des moyens collectifs de protection.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La notion de « consommateur ». - « Contrat de consommation » : obligation d'information, droit de rétractation, clauses abusives. - Publicité trompeuse. - L'action des associations de consommateurs.

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

1. Quelles sont les relations entre le droit et l'entreprise ?

1.1. Qu'est-ce que « l'entreprise » pour le droit aujourd'hui ?

L'enjeu de cette partie est de permettre une double approche ; d'une part, constater que certaines règles sont applicables à toute entreprise (unicité), quel que soit son statut juridique (ex : droit du travail) ; d'autre part, constater que d'autres règles juridiques sont applicables en considération du statut juridique choisi par l'entreprise (diversité). Le choix d'un de ces statuts pour exercer une activité économique peut être guidé par les règles spécifiques et différenciées qui s'y appliquent (exemple : les obligations comptables).

Comprendre ce qu'est « l'entreprise » pour le droit aujourd'hui, c'est constater que le droit s'y intéresse, sans la définir, pour lui appliquer de nombreuses règles de droit. A travers des situations d'entreprise dans les domaines commercial ou fiscal, on peut comprendre que le législateur cherche à atteindre un champ d'application le plus large possible. Se référer à « l'entreprise » en droit n'est toutefois pas

toujours pertinent. Ainsi le droit propose des statuts juridiques précis pour exercer une activité. Il convient ici de distinguer succinctement l'artisan, le commerçant, la société et l'association, la coopérative, la mutuelle. Les différentes formes de société et les règles afférentes seront présentées dans la partie 2 « Comment est exercé le pouvoir de décision dans l'entreprise ? ».

Le droit ne donne pas de définition légale de l'entreprise. C'est la jurisprudence, française et communautaire, qui a retenu certains critères pour définir juridiquement « l'entreprise ». La lecture de ces décisions permet de dégager comme critères la nature économique de l'activité exercée, la présence d'une organisation propre et l'affectation de moyens de production. Il importe d'identifier ces critères à partir de situations d'entreprises.

1.2. Qu'est-ce que le droit pour l'entreprise aujourd'hui ?

Le droit consacre des libertés économiques pour l'entreprise s'ajoutant au socle fondamental (liberté contractuelle, droit de propriété).

L'objectif de cette partie du programme est de montrer comment le droit, tout en affirmant des libertés économiques pour l'entreprise, met en place des règles d'ordre public :

- pour protéger l'intérêt général et assurer les grands équilibres économiques : respect de la concurrence, de l'environnement, ... (ordre public de direction) ;
- pour prendre en compte l'inégalité des parties en présence : salarié/employeur, consommateur/entreprise (ordre public de protection).

Cette étude fera l'objet de développements ultérieurs dans les parties 3 et 4.

Sans rechercher l'exhaustivité, il convient surtout de mettre en évidence ces deux aspects et de mesurer, au travers d'exemples, le mouvement d'ajustement permanent entre liberté et contrainte qui est réalisé.

2. Comment est exercé le pouvoir de décision dans l'entreprise ?

Ici, le choix a été délibérément fait d'étudier le droit des sociétés au travers de l'exercice du pouvoir de décision. Cette entrée doit permettre de privilégier une démarche de réflexion à partir d'une grande variété d'exemples concrets. Elle exclut une étude systématique et exhaustive des statuts juridiques des différentes sociétés. Ainsi les critères de distinction entre société civile et société commerciale ne se révèlent pas pertinents pour aborder la question de l'exercice du pouvoir de décision. Ils ne seront pas présentés.

De même la question du statut social et fiscal du dirigeant, si elle influence souvent le choix de la structure juridique, n'explique pas, à titre principal, les modalités juridiques de la décision. Cette question n'est donc pas intégrée pour elle-même dans le programme.

L'objectif de cette partie est de permettre aux élèves de comprendre les fondements du droit des sociétés en évitant d'empiler la connaissance d'une succession de règles dont le contenu est amené à évoluer. Il s'agit donc de les aider à se constituer des repères pour leur permettre d'aller à l'essentiel, quelles que soient les modifications juridiques conjoncturelles.

C'est pourquoi il importe, tout au long de l'étude, de les amener à faire des liens entre les notions et les principes fondamentaux du droit des sociétés (responsabilité, représentation sociale etc.).

La construction de la réponse à la question « comment est exercé le pouvoir de décision dans l'entreprise ? » s'articule à partir de trois points étroitement liés :

- l'exercice du pouvoir de décision est lié à la forme juridique de l'entreprise ;
- l'exercice du pouvoir de décision est lié à la nature de la décision à prendre ;
- les décisions prises doivent prendre en compte l'intérêt général et des intérêts spécialement protégés.

2.1. L'exercice du pouvoir de décision est lié à la forme juridique de l'entreprise

Il dépend notamment de l'articulation entre la responsabilité et la situation patrimoniale.

Le premier élément d'observation facilement identifiable par les élèves est la distinction entre la situation de l'entrepreneur qui exerce seul le pouvoir de décision, quelle que soit la forme juridique choisie (entreprise individuelle, entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée, société par actions simplifiée unipersonnelle) et celle où plusieurs personnes se regroupent pour créer une société.

Le contrat de société qui donne naissance à la société, consacre l'accord entre les associés et leur volonté de collaborer (*affectio societatis*), l'étendue de leurs apports et leur engagement. Les statuts organisent également le pouvoir de décision qui est nécessairement partagé.

Il conviendra ici de montrer aux élèves que la prise en compte de l'intérêt de la société d'une part et de celui des associés d'autre part, conduit à organiser le processus de prise de décision et de contrôle entre les dirigeants de la personne morale et les assemblées d'associés. Ces intérêts sont parfois convergents, parfois divergents et sont pris en compte dans les décisions selon des modalités différentes.

L'objectif principal est ici de comprendre les mécanismes fondamentaux des équilibres et des relations qui existent entre la propriété (les apports), et l'étendue de la responsabilité (et donc du risque accepté). C'est le croisement entre ces notions qui servira à approcher les différentes formes de sociétés et contribuera à en comprendre la classification. Il ne s'agit pas, à ce moment de l'étude, d'entrer dans le détail du fonctionnement des différents organes d'une société.

La distinction entre les sociétés de personnes (fondées sur l'*intuitus personae*, la responsabilité indéfinie et solidaire, la règle de l'unanimité) et les sociétés de capitaux (reposant sur la responsabilité limitée, un capital minimum obligatoire et le principe de la majorité) conduira naturellement à aborder également l'exemple de sociétés empruntant à ces deux catégories et donc à comprendre l'intérêt qu'elles présentent.

La société en nom collectif, la société anonyme, la société à responsabilité limitée, la société par actions simplifiée ainsi que la société européenne pourront être envisagées comme des illustrations des différentes catégories de sociétés.

2.2. L'exercice du pouvoir de décision est lié à la nature des décisions

Le cadre général de répartition du pouvoir de décision ayant été posé précédemment, il conviendra de multiplier les exemples concrets de décisions à prendre (courantes, stratégiques, etc.). A cette occasion, il s'agira d'évoquer les règles d'organisation et de fonctionnement des différents organes : assemblée générale, gérant, conseil d'administration, directeur général, président du conseil d'administration, directoire, conseil de surveillance. Dans cette perspective, il convient d'inviter les élèves à comprendre et à retrouver les processus mis en œuvre dans les deux grandes familles de décision présentées : les décisions de gestion courante et celles qui affectent la structure de la société ou la situation des associés (quels organes de décision ? Quelles procédures ? Quelles modalités de contrôle ?).

2.3. Pour les décisions affectant l'intérêt général ou des intérêts spécialement protégés, le droit impose des règles spécifiques

Les deux premiers éléments de réponse à la question étaient centrés sur l'équilibre des pouvoirs de décision dans l'organisation interne de l'entreprise. Le troisième élément de la réponse invite à montrer que, pour protéger l'intérêt général et prendre en compte l'inégalité des parties en présence, le droit intervient sur le pouvoir de décision exercé au sein de l'entreprise. Il convient, à ce moment de l'étude, de faire le lien avec la notion d'ordre public déjà abordée dans la partie 1 de ce programme comme un élément encadrant l'activité de l'entreprise.

Le comité d'entreprise est abordé ici pour ce qu'il s'insère dans l'exercice du pouvoir de décision. C'est un angle inhabituel puisqu'il est abordé traditionnellement dans l'étude du droit du travail. Il s'agit ici de souligner les attributions essentielles du comité d'entreprise en matière économique : information, consultation et alerte. Il ne s'agit donc pas d'envisager la description exhaustive des attributions et du fonctionnement du comité d'entreprise mais de considérer uniquement son rôle économique et son intervention dans le processus de décision.

Dans le même esprit, il s'agira de montrer, à partir d'exemples pris dans l'actualité, que certaines décisions de l'entreprise peuvent être remises en cause par les autorités de régulation parce qu'elles affectent la structure des marchés et portent atteinte au principe de libre concurrence. Le régime de ces autorités n'est pas inclus dans le programme.

La logique de cette partie conduit enfin à examiner les situations exceptionnelles où les dirigeants peuvent être dessaisis de leur pouvoir de décision au profit de mandataires de justice. Il ne s'agit pas ici d'examiner l'ensemble des règles concernant l'entreprise en difficulté mais d'identifier les raisons qui conduisent à ce

dessaisissement (protection des créanciers), le droit des procédures collectives n'étant pas intégré au programme.

3. Comment le droit encadre-t-il la relation de travail ?

Il convient, compte tenu de l'instabilité des normes du droit du travail, de s'attacher à mettre en évidence les principes juridiques fondamentaux qui perdurent.

La subordination, que l'on distinguera du travail indépendant, consacre la prééminence du pouvoir de l'employeur sur le salarié. Elle prive en partie ce dernier de sa liberté et le place dans une relation hiérarchiquement dépendante donc juridiquement inégalitaire avec l'employeur. L'objectif de cette partie du programme est donc d'étudier comment le droit du travail tente de rééquilibrer les droits entre les parties à la relation de travail.

3.1. Le lien de subordination

Le droit du travail n'a pas pour objet toute forme de travail ; il s'applique dans la relation qui s'établit entre un employeur et un salarié. Il importe de montrer au travers d'exemples que le contrat de travail a pour objet même et pour effet de placer le salarié dans une situation de dépendance en matière d'exécution du travail, de sécurité, ... Le droit du travail est évolutif : on fera constater au travers d'exemples (durée du travail, repos dominical, etc.) que les règles, dans ce domaine particulièrement, varient en considération du contexte politique, économique et social.

Il convient de présenter le contrat de travail dans ses principes (lien de subordination, prestation de travail contre rémunération) et d'évoquer le contrat de travail à durée indéterminée comme étant le contrat de droit commun.

Le travail précaire est abordé au travers d'exemples, en se limitant au cadre général qui le régit : limitation des cas de recours et de renouvellement, durée limitée, rupture. Il importe que les élèves comprennent l'opposition entre le besoin de stabilité dans l'emploi pour les salariés (CDI) et la recherche de flexibilité dans la gestion du personnel par l'entreprise (recours au CDD et au travail temporaire).

La subordination implique l'autorité de l'employeur : abordé au travers d'exemples, on évoquera :

- le pouvoir de direction : embaucher les salariés de son choix, déterminer les horaires et les tâches à accomplir, décider des promotions... ;
- le pouvoir réglementaire dénommé également pouvoir normatif : règlement intérieur et notes de service ;
- le pouvoir disciplinaire : choix de la sanction, interdiction des sanctions pécuniaires.

3.2. La protection des salariés

Il convient de mettre en évidence au travers d'exemples que, face à cette subordination, la loi confère des droits aux salariés.

Les pouvoirs de l'employeur sont limités par les libertés individuelles des salariés que le droit reconnaît à tout individu : droit d'expression sur les conditions de travail, protection lors du recrutement, de l'évaluation ou du contrôle des salariés, toute restriction devant être justifiée par la nature de la tâche à accomplir.

En outre, la loi accorde au salarié un socle minimal de droits, caractéristique de l'ordre public social. C'est pourquoi, des minima légaux encadrent les conditions de travail et de rémunération : il importe de se limiter aux principes et aux objectifs qui régissent la durée du travail, les congés, l'hygiène et la sécurité, la rémunération. On n'entrera pas dans le détail de l'étude des divers types de licenciement. On se contentera de montrer que le droit vise à assujettir le licenciement à des conditions qui excluent l'arbitraire. Le régime du licenciement individuel repose sur quatre principes : respect du contradictoire (entretien préalable), énonciation de la cause, délai de préavis, versement d'une indemnité de licenciement. Le licenciement collectif pour motif économique suppose le respect de règles spécifiques (consultation des institutions représentatives, mesures destinées à favoriser le reclassement des salariés, etc.).

Afin de sauvegarder la liberté que le salarié abandonne en partie dans le contrat de travail, le droit a aménagé l'exercice de libertés collectives dont l'étude se limitera aux principes suivants :

- liberté syndicale : liberté individuelle d'adhérer à un syndicat, liberté d'agir syndicalement ;
- liberté de négocier collectivement les conditions de travail, d'emploi et les garanties sociales ; à cet égard, on évoquera les conventions collectives de branche et les accords d'entreprise ;
- liberté de faire grève : on se limitera à l'étude de la grève licite et à sa conséquence essentielle : la perte de salaire.

La représentation des salariés (comité d'entreprise, délégué du personnel, section syndicale, etc.) est envisagée en privilégiant l'étude des fonctions exercées dans l'entreprise par les diverses institutions représentatives à l'exclusion de leur mode de désignation.

3.3. Les litiges et conflits du travail

L'étude du conseil de prud'hommes, juridiction saisie en cas de litige individuel, se limite à ses particularités : juridiction élue, paritaire, instance conciliatrice et de jugement. L'évocation des conflits collectifs permet également de mobiliser les notions étudiées en classe de 1^{ère}, principalement : compétence du tribunal de grande instance, du tribunal correctionnel et recours aux modes alternatifs de résolution.

4. À quelles règles sont soumises les activités de l'entreprise sur le marché ?

Cette partie a pour but d'étudier les règles applicables (tant au niveau communautaire que national) à l'entreprise dans ses relations avec ses partenaires sur le marché. A partir de la notion de marché et en s'appuyant sur des exemples puisés dans la loi et dans la jurisprudence, il s'agit de montrer que le droit a essayé de faire respecter certaines des conditions de la concurrence pure et parfaite (transparence, atomisticité). Il importe de faire percevoir l'évolution vers un « droit du marché » au sein duquel se regrouperait un ensemble de règles s'attachant à régir l'activité des opérateurs sur le marché. Le droit de la concurrence et le droit de la consommation en sont les deux piliers.

4.1. L'activité de l'entreprise, entre liberté et contrainte

Dans une perspective d'ordre public de protection, il s'agit de montrer que le droit de la concurrence a pour but de garantir l'effectivité de la concurrence entre les entreprises. L'analyse d'un avis rendu par le Conseil de la concurrence ou d'une décision de la Commission européenne mettra en évidence les motivations de ces instances lors de certaines opérations. Le droit de la consommation quant à lui, a pour but de protéger le consommateur contre certaines pratiques des entreprises en concurrence pour la conquête des marchés. Cette étude se fera à partir d'exemples simples qui fourniront l'occasion de rappeler notamment le principe de la liberté du commerce et de l'industrie (voir partie I du programme) et de repérer les finalités poursuivies par le législateur lorsqu'il intervient pour établir des limites à cette liberté. L'entreprise et le consommateur participent au fonctionnement du marché dont ils sont les opérateurs, certes inégaux, mais indispensables. Ainsi on peut faire apparaître cette interdépendance, à l'aide d'un exemple montrant l'influence que peut exercer le consommateur sur l'entreprise en matière d'éthique.

4.2. Les droits de propriété industrielle, instruments juridiques de la concurrence

Dans la catégorie des droits de propriété intellectuelle, l'étude des droits de propriété industrielle s'attachera à montrer qu'ils protègent leur titulaire contre les concurrents. Ceux-ci ne pourront pas s'approprier indûment les fruits de leur création ou de leur innovation vis à vis de la clientèle. L'étude des brevets et des marques retenus en raison de leur importance économique montrera que le droit exclusif conféré à leur titulaire garantit ainsi sa position concurrentielle. L'étude détaillée du régime juridique des brevets et

des marques n'est pas exigé. On soulignera les dimensions communautaire et nationale de cette réglementation.

4.3. Le partenariat entre entreprises, moyen juridique d'adaptation à la concurrence

À partir d'une situation concrète, seront identifiées les principales raisons qui amènent les entreprises à mettre en place des relations de partenariat pour faire face à la concurrence. Il s'agira de montrer pourquoi les entreprises ont recours dans certains cas à la simple technique contractuelle et dans d'autres, à la création d'une structure. Cette étude pourra être menée dans le cadre d'un contrat de distribution (la franchise ou la concession) et de la création d'un groupement d'intérêt économique. L'étude du G.I.E. fera apparaître la spécificité de cet outil juridique, créé dans le but de répondre au besoin de coopération entre les entreprises.

Compte tenu de la complexité du sujet, la sous-traitance pourra être citée comme un autre exemple de partenariat, mais ne sera pas abordée sur le plan juridique.

4.4. Le droit de la concurrence, facteur de régulation du marché

Le droit se préoccupe d'assurer l'efficacité de la concurrence. Il importe de montrer que les dispositions qui relèvent du droit de la concurrence ont pour finalité de protéger le marché mais également les concurrents. Dans l'étude du droit de la concurrence, il faudra différencier les pratiques qui sont autorisées, mais dont les abus sont sanctionnés, des pratiques prohibées en tant que telles.

L'entente n'est pas interdite en soi, elle ne l'est qu'en cas de nocivité de son objet ou de ses effets sur la concurrence. L'examen des dispositions existantes devra, à l'aide d'exemples, différencier les bonnes et les mauvaises ententes.

L'abus de domination recouvre deux réalités : l'abus de position dominante et l'abus de dépendance économique. C'est à travers des situations concrètes qu'il s'agira de démontrer qu'en elle-même la position dominante d'une entreprise n'est pas condamnable. De même est sanctionnée l'exploitation abusive de l'état de dépendance d'une entreprise et son analyse procédera de la même démarche à partir d'un cas concret. Il faut préciser que le droit communautaire ne connaît pas l'abus de dépendance économique.

Au-delà des règles techniques, dont l'étude systématique n'est pas exigée, il importe de mettre en évidence les objectifs poursuivis par le législateur dans la mise en place d'un contrôle des concentrations en droit communautaire et en droit français, et d'en justifier ainsi les modalités.

Si le principe de la liberté du commerce et de l'industrie est consacré, les actes de déloyauté commerciale constituent un abus de cette liberté. Les concurrents sont donc protégés. L'étude du régime juridique de l'action en concurrence déloyale (conditions, procédure, sanctions) montrera qu'elle a pour fonction de sanctionner et de prévenir l'utilisation de procédés déloyaux dans la concurrence.

La prohibition des pratiques restrictives de concurrence, indépendamment d'un effet nocif sur le marché et le jeu de la

concurrence, a pour but de protéger le cocontractant d'une entreprise. C'est une particularité du droit français, inconnue du droit communautaire. Les analyses des pratiques discriminatoires permettront de mettre l'accent sur la volonté exprimée par le législateur dans ces interdictions.

4.5. Le droit de la consommation, facteur de protection du consommateur

Avant d'aborder le droit de la consommation, il importe de se poser la question de savoir ce qu'il faut entendre par « consommateur ». On constate une évolution de la jurisprudence qui est passée de la conception du consommateur en tant que profane à celle d'une personne qui passe un contrat dont la cause n'a pas un lien direct avec l'activité professionnelle : on pourrait alors parler de « contrat de consommation ». Il conviendra d'étudier la position du droit positif sur cette question, qui détermine ainsi le champ d'application du droit de la consommation.

Conscient du déséquilibre contractuel existant dans le contrat de consommation, le législateur a créé des dispositions juridiques qui cherchent à éclairer et protéger le consentement du consommateur. L'étude de l'obligation d'information du professionnel et du droit de rétractation du consommateur est à ce titre pertinente.

Si, une fois le contrat conclu, les règles de droit commun sont en principe applicables, le législateur a toutefois prévu des techniques qui lui sont dérogoires. A ce titre, la détection de clauses abusives dans un contrat et les conséquences qu'il faut en tirer seront instructives.

Par ailleurs, et toujours dans le but de protéger le consommateur, le législateur a réglementé certaines méthodes commerciales des entreprises. Cette situation sera illustrée par l'étude de la publicité trompeuse.

Dans le cadre de la participation active des consommateurs à la vie économique, il viendra de relever la présence des associations de consommateurs agréées au sein de diverses instances (commission départementale d'équipement commercial, conseil de la concurrence, conseil national de l'alimentation). Par ailleurs ces associations sont habilitées à agir en justice. L'analyse d'exemples permettra de différencier les voies d'intervention auprès des instances judiciaires (en soutien d'une demande en réparation introduite par un consommateur, par voie principale pour demander la suppression de clauses abusives, ou par une action en représentation conjointe).

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

Les apprentissages méthodologiques menés en classe de première seront réinvestis en classe terminale.

On mettra particulièrement l'accent sur le travail de rédaction visant à présenter une argumentation structurée.

Économie

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

Le programme d'économie de la classe terminale prend appui sur les notions étudiées en classe de première. Il en propose un réinvestissement dans le cadre de problématiques larges, ce qui justifie le choix de ne pas revenir en terminale sur des thématiques déjà étudiées en première, telles que la politique de la concurrence, par exemple.

Les thèmes de la classe terminale replacent la coordination par le marché, d'abord dans le cadre d'une économie monétaire et dotée d'instruments financiers, puis dans le cadre d'une économie nationale ouverte et d'une économie mondiale.

L'étude de la régulation par l'État, initiée en première, peut dès lors être complétée sur le plan macro-économique pour prendre en compte les politiques mises en œuvre. Ce dernier thème est à la fois l'aboutissement du programme de classe de première et des deux thèmes précédents de la classe de terminale ; il ouvre sur les grands débats économiques actuels et participe activement à la formation du citoyen responsable.

Les thèmes de la classe de terminale permettent de réaliser la cohérence des contenus avec ceux de la classe de première et favorisent la préparation des élèves à la poursuite d'études

supérieures, en développant la réflexion et l'esprit critique à propos des grandes questions qui concernent les économies contemporaines.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes :
 - la colonne de gauche énumère et hiérarchise les thèmes d'étude ;
 - la colonne centrale précise le sens, la portée de l'étude de chaque thème et en indique le contexte ;
 - la colonne de droite énonce les notions et contenus à construire en regard des différents thèmes et des sous-parties qui leur correspondent et qui doivent être acquises par les élèves au terme de l'année scolaire.
- des indications complémentaires : rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme ; elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence, les compétences méthodologiques à faire acquérir ainsi qu'un ensemble de recommandations d'ordre pédagogique.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1 – La monnaie et le financement de l'économie <i>(Durée indicative : 10 heures, cours et travaux dirigés)</i>	Dans le cadre d'une économie de marché, l'activité économique suppose l'existence d'une monnaie et de moyens de financement. La monnaie facilite les échanges courants et différés dans le temps. Elle est sur ce dernier point relayée par d'autres moyens de financement, qui permettent la rencontre de l'épargne des uns et de la dépense des autres.	
1.1 Les fonctions et les formes de la monnaie	La monnaie constitue un instrument essentiel de l'activité économique, qui permet de se procurer tout bien ou service vendu sur un marché. Elle sert à la fois d'intermédiaire dans les échanges, de moyen de réserve de valeur et d'unité de compte. Par rapport aux autres actifs, elle a la propriété d'être acceptée comme moyen de paiement universellement, immédiatement et sans coût. Dans les économies contemporaines, la monnaie ne revêt plus que les formes de monnaie fiduciaire et de monnaie scripturale. Ces deux formes circulent grâce à de multiples instruments, qui tendent à devenir de plus en plus dématérialisés.	<ul style="list-style-type: none"> • La monnaie : <ul style="list-style-type: none"> - instrument d'échange, de mesure et de réserve de valeur ; - actif liquide. • Les monnaies fiduciaire et scripturale ; les instruments de paiement.
1.2 La création monétaire	La quantité de monnaie circulant dans une économie à un moment donné est mesurée par un agrégat : la masse monétaire. Les variations de la masse monétaire résultent principalement des opérations de crédit bancaire. La banque centrale a pour mission d'émettre la monnaie fiduciaire et plus généralement de réguler la masse monétaire.	<ul style="list-style-type: none"> - La masse monétaire ; le crédit. - La Banque centrale européenne (BCE).
1.3 Les circuits de financement	Le financement de l'économie consiste à mettre en relation les agents qui disposent de capitaux avec ceux qui en ont besoin. Les flux financiers entre ces agents empruntent deux circuits différents : par l'intermédiaire des institutions financières (notamment les banques, qui octroient des crédits) ou directement sur les marchés de capitaux.	<ul style="list-style-type: none"> - Les capacités et les besoins de financement. - Les financements direct et indirect.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>2 – La mondialisation de l'économie (Durée indicative : 30 heures, cours et travaux dirigés)</p>	<p>La mondialisation implique l'émergence d'enjeux de portée, non plus locale ou nationale, mais mondiale et l'interdépendance universelle des économies comme des sociétés. Les flux d'échange, de plus en plus denses, s'organisent aux niveaux mondial et régional. Cependant, certains pays restent encore en marge de ce processus et par ailleurs la mondialisation se poursuit, alors même que des inégalités de développement subsistent voire s'aggravent.</p>	
2.1 Les échanges internationaux	<p>L'ouverture générale des économies s'est réalisée grâce au développement des échanges entre pays, qui se caractérise aussi bien par l'accroissement en volume que par la diversification des flux (de biens et services, de capitaux, de personnes et d'informations).</p> <p>Le commerce entre nations est une réalité ancienne. Depuis la fin de la seconde guerre mondiale, il évolue aussi bien dans la nature des échanges que dans la place occupée par les pays, ou groupes de pays, participants. Au tournant du siècle, les stratégies des firmes multinationales tendent aussi à s'affirmer, face aux logiques nationales, dans la structuration de l'espace économique mondial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La nature et la mesure des échanges. - L'évolution des échanges internationaux.
2.2 L'organisation des échanges	<p>Même si le commerce international s'est développé sur la base du libre échange, des pratiques protectionnistes subsistent.</p> <p>Avec l'Organisation mondiale du commerce les États ont créé un cadre permanent chargé de définir les règles du commerce international et de veiller à leur application.</p> <p>Parallèlement à cette organisation mondiale, certains États concluent des accords régionaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le libre échange et le protectionnisme. - L'organisation mondiale du commerce (OMC) et ses missions. - La régionalisation.
2.3 L'Union européenne	<p>L'Union européenne constitue le cas le plus élaboré d'intégration régionale. Sa construction s'organise autour d'objectifs d'intégration et de régulation des marchés et d'harmonisation des politiques économiques et sociales ; elle s'accompagne de l'adhésion de nouveaux pays. Elle permet aux États membres d'occuper une place essentielle dans l'économie mondiale, même si le processus d'intégration est loin d'être achevé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes, les objectifs et les réalisations de la construction européenne : - le marché unique ; - la monnaie unique ; - les politiques communes.
2.4 L'hétérogénéité de l'économie mondiale	<p>L'extension de l'économie de marché à l'échelle mondiale s'est accompagnée d'une hétérogénéité accrue des niveaux de développement des pays.</p> <p>Le processus de développement ne se réduit pas à la simple croissance du PIB ; il se caractérise également et surtout par une amélioration des niveaux de vie, tels qu'ils peuvent être appréciés dans leurs différents aspects démographique, sanitaire, éducatif, économique, politique, culturel,... Dans la mesure où il peut porter atteinte à l'environnement et aux conditions de vie des générations futures, le processus de développement peut difficilement être conçu sans tenir compte des intérêts de ces dernières.</p> <p>De nombreuses nations restent en dehors du processus de développement. Les écarts de revenu et, plus généralement, de niveau de vie se sont accrues entre les pays les moins avancés et les pays développés, comme d'ailleurs au sein de chacun d'entre eux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La croissance économique. - Le développement : critères économiques et sociaux. - Le développement durable. - Les inégalités de développement.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
3 – La politique macro-économique de l'État <i>(Durée indicative : 20 heures, cours et travaux dirigés)</i>	<p>En tant qu'institution publique, l'État est amené à intervenir sur le plan économique pour corriger ou compléter le jeu des marchés et, plus généralement, pour conduire une politique économique. Il intervient dans l'économie dans des domaines, sous des modalités et à des degrés divers. La politique économique vise ainsi, d'une part à créer les conditions d'un meilleur fonctionnement du système économique, d'autre part à en réguler l'activité à court terme, en vue d'une croissance forte et régulière, sans déséquilibres macro-économiques tels que le chômage et l'inflation.</p>	
3.1 Les domaines de la politique économique	<p>Plusieurs approches s'opposent au sujet du degré souhaitable de l'intervention de l'État, de la simple mise en place d'un cadre institutionnel assurant un fonctionnement normal des marchés (conception libérale) à l'exercice d'une régulation active de l'économie (conception interventionniste).</p> <p>La politique économique exprime les choix et les modalités d'action mis en œuvre par l'État. Elle a pour ambition de faire évoluer les structures et de répondre aux problèmes de conjoncture. La conception d'une politique économique suppose la définition d'objectifs et la manipulation d'instruments en vue de leur réalisation.</p>	<p>- Le libéralisme, l'interventionnisme.</p> <p>- La politique économique ; les politiques structurelle et conjoncturelle..</p> <p>- Les objectifs et les instruments.</p>
3.2 La régulation de l'activité économique	<p>L'activité économique connaît des fluctuations marquées par des épisodes d'expansion et de récession. La politique conjoncturelle de croissance se donne pour objectif d'obtenir un lissage de l'évolution de la production.</p> <p>Le déséquilibre macro-économique le plus important et le plus persistant concerne le marché du travail, sous la forme de chômage. Les causes du chômage dépassent cependant le cadre de ce marché et concernent l'ensemble de l'économie. L'ampleur du phénomène réclame un traitement économique et social du chômage de la part de l'État.</p> <p>L'instabilité durable du niveau général des prix (principalement sous la forme d'inflation) constitue un autre déséquilibre important, qui pèse sur les revenus et sur les coûts.</p> <p>La recherche d'une croissance régulière, la lutte contre le chômage et la maîtrise du niveau général des prix, constituent en conséquence les axes principaux de la politique économique.</p>	<p>- L'expansion, la récession et la politique de croissance.</p> <p>- Le chômage et la politique de l'emploi.</p> <p>- L'inflation et la politique de stabilité du niveau général des prix.</p>

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les volumes horaires indiqués constituent un repère destiné à éviter tout développement excessif. Il convient de s'attacher principalement au sens des notions et contenus à construire plutôt qu'aux aspects purement techniques.

1. La monnaie et le financement de l'économie

1.1. Les fonctions et les formes de la monnaie

Pour illustrer les formes de la monnaie il est possible de procéder à un bref rappel historique (monnaie marchandise, monnaie métallique, monnaie papier, monnaie scripturale, monnaie électronique), pour constater qu'aujourd'hui la monnaie n'existe que dans ses formes fiduciaire (billets, pièces, porte-monnaie électronique) et scripturale. En ce qui concerne cette dernière, il convient de dissocier la monnaie scripturale elle-même des outils

(les moyens de paiement) qui permettent de la faire circuler (chèques, virements, cartes bancaires...).

1.2. La création monétaire

L'étude de la masse monétaire est limitée à l'agrégat M1.

Les opérations de crédit donnent lieu à la création de monnaie : il suffit de montrer que l'octroi d'un crédit conduit à l'augmentation d'un montant égal de la masse monétaire et qu'une des principales limites à ce mécanisme réside dans la nécessité, pour l'institution financière prêteuse, de constituer des réserves pour faire face aux retraits de ses clients. Réciproquement, le remboursement d'un crédit conduit à la destruction de la quantité de monnaie correspondante. Le multiplicateur de crédit ne sera pas étudié en classe terminale.

La masse monétaire est surveillée et régulée par les interventions de la banque centrale. Les actions de cette dernière sur la masse monétaire sont réduites aux seules interventions par les taux d'intérêt, dans le cadre des opérations de refinancement des banques

ordinaires auprès de la banque centrale. Le mécanisme en est le suivant : une banque emprunteuse auprès de la banque centrale à un certain taux d'intérêt, prête elle-même à ses propres clients (ménages, entreprises) à un taux supérieur afin d'assurer sa rentabilité.

L'existence d'une monnaie unique dans un ensemble de pays, la zone euro de l'Union européenne, implique le fonctionnement d'une banque centrale commune : la Banque centrale européenne (BCE). Si les dates de mise en place de la BCE comme celle de l'euro peuvent être rappelées, il n'est cependant pas utile d'étudier les calendriers opérationnels de ces créations.

1.3. Les circuits de financement

Une partie du financement de l'économie provient des ressources propres des agents, l'autre est issue des ressources épargnées ou créées par d'autres agents. Certains agents disposent en effet d'une capacité de financement, tandis que d'autres éprouvent un besoin de financement.

Le financement indirect (ou intermédié) repose sur l'activité des institutions financières : collecter une partie de l'épargne des agents à capacité de financement et accorder des crédits aux agents à besoin de financement.

Le financement direct (ou désintermédié) s'effectue notamment sur des marchés spécialisés (les marchés financiers) sur lesquels s'échangent des titres financiers. Cette étude se limite au principe de fonctionnement du premier marché et à la dissociation de deux titres : l'action, représentative de la propriété d'une part de capital d'une société, et l'obligation, représentative d'un droit de créance né à l'occasion d'un emprunt.

2. La mondialisation de l'économie

2.1. Les échanges internationaux

L'analyse de la diversité des flux internationaux implique d'une part, l'étude, au travers d'exemples, de la nature de ces échanges et, d'autre part, leur mesure à l'aide d'outils comptables. La balance des transactions courantes permet d'illustrer les échanges de biens et services. L'étude des mouvements de capitaux se limite ici aux seuls investissements directs à l'étranger (IDE).

L'évolution est à la fois dans la répartition géographique et sectorielle des flux.

Il faut par ailleurs mettre en évidence les situations inégales de chacun des pays face à la logique de la mondialisation.

2.2. L'organisation des échanges

La mondialisation induit une interdépendance croissante aussi bien des économies que des sociétés. Les enjeux en matière économique et financière, mais aussi culturelle et sociale ne sont plus de portée nationale ou locale, mais régionale, voire mondiale.

Les grands arguments du débat libre échange/protectionnisme sont présentés, sans référence aux développements théoriques.

La libre circulation des biens et services et des capitaux se construit à différents niveaux, mondial et régional. Les missions de l'OMC, qui s'inscrivent dans la continuité de celles de l'accord général sur les tarifs douaniers (AGETAC ou GATT), reposent sur la recherche de règles de bonne conduite entre pays, l'organisation régulière de négociations et le règlement des différends.

Un ou deux exemples permettent d'illustrer les enjeux et les objectifs d'accords régionaux d'échanges, avant d'aborder le cas plus avancé de l'Union européenne.

2.3. L'Union européenne

L'Union européenne s'est progressivement construite à travers quelques grandes étapes, marquées notamment par les traités de Rome (1957), l'Acte unique européen (1987) et le traité de Maastricht (1993). Ces étapes sont abordées essentiellement sous

l'angle de leurs objectifs économiques et sociaux. Bien entendu, il convient d'intégrer les évolutions liées au processus d'élargissement et d'approfondissement de l'Union européenne.

Les réalisations communautaires doivent être identifiées sans pour autant faire l'objet d'études approfondies. On peut tout au plus préciser les grandes lignes de quelques domaines importants : les politiques industrielle et de la concurrence, agricole, sociale, de l'environnement. La politique monétaire est évoquée dans le thème 3 « La politique macro-économique de l'État ».

La place de l'Union européenne dans le monde peut être analysée à partir d'indicateurs tels que la population, le produit intérieur brut, la participation aux échanges.

2.4. L'hétérogénéité de l'économie mondiale

La croissance et le développement sont clairement distingués. Le développement se définit par des indicateurs économiques et sociaux comprenant à la fois des aspects quantitatifs tels que la croissance du PIB/habitant) et qualitatifs tels que l'amélioration de l'indicateur de développement humain ou celle du niveau de vie. Ces indicateurs sont calculés par divers organismes (ONU, Banque mondiale...) et permettent un classement des pays.

Il est nécessaire d'insister sur les transformations des structures qui accompagnent tout développement : structures démographiques et sociales, régime politique, mode d'organisation de l'activité économique (étendue et efficacité des marchés, régulation par l'État, existence d'un système de financement...), poids relatif des secteurs économiques.

Le développement durable se définit comme "un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs." Pour rendre ce développement possible, il est nécessaire de concilier progrès économique et social et équilibre naturel de la planète, en s'appuyant sur trois principes : le principe de solidarité avec les générations futures et avec les populations de la planète, le principe de précaution, qui privilégie une approche préventive plutôt que réparatrice, et le principe de participation de tous les acteurs de la société civile au processus de décision.

La mondialisation de l'économie n'est pas parvenue à réduire les inégalités de développement existant entre les pays. La situation d'une majorité de pays en développement s'est détériorée. Elle peut être illustrée par la dégradation de l'indicateur de pauvreté humaine (IPH) et par les déséquilibres qui affectent ces pays.

A l'inverse, quelques pays, notamment asiatiques, ont atteint aujourd'hui un niveau de développement élevé. Il est également intéressant de rappeler que la construction de l'Union européenne a permis à certains pays membres de combler partiellement leur retard de développement.

3. La politique macro-économique de l'État

3.1. Les domaines de la politique économique

Pour ce qui est de l'opposition entre libéralisme et interventionnisme, on peut suggérer que l'on est en présence moins d'un affrontement entre deux conceptions antagonistes que de prises de position sur un spectre, avec des degrés plus ou moins forts de l'intervention qui incomberait à l'État. Ces prises de position concernent également les modalités de cette intervention. L'intervention de l'État peut en effet être soit placée à la discrétion du gouvernement, soit contrainte par des règles préétablies (par exemple l'équilibre budgétaire ou le pacte de stabilité) ou bien encore confiée à des institutions autonomes (banque centrale pour la mise en œuvre de la politique monétaire, tribunaux pour celle de la politique de la concurrence). L'adoption de ces règles ou un tel transfert partiel de compétences ont l'inconvénient de réduire la capacité d'action du gouvernement, mais ont l'avantage de rendre

plus prévisibles et plus crédibles ses interventions, en réduisant leur exploitation opportuniste, notamment en vue d'objectifs électoraux. La distinction entre politique structurelle et politique conjoncturelle a pour but de bien cerner les effets à long et à court terme de la politique économique.

Les objectifs de la politique économique peuvent être présentés en premier lieu à l'aide d'exemples puisés dans le programme de première, relevant plutôt de la politique structurelle (préservation de l'environnement, protection de la concurrence, réduction des inégalités...). Mais ce sont surtout les grands objectifs de la régulation conjoncturelle (plein-emploi, stabilité du niveau général des prix, régularité et intensité de la croissance) qui illustrent le thème abordé en terminale. Les exemples d'instruments qui peuvent être le plus aisément avancés dans ce contexte sont également les principaux instruments de la politique conjoncturelle, budgétaires (dépenses publiques et taux d'imposition) et monétaires (taux d'intérêt de la banque centrale). Il est souhaitable d'éviter la simple énumération indépendante d'objectifs et instruments et d'insister au contraire sur leur articulation, à l'aide d'exemples simples et bien circonscrits.

3.2. La régulation de l'activité économique

La présentation des fluctuations de l'activité économique doit rester descriptive, sans donner lieu à l'analyse des cycles. La politique de croissance ici abordée, de nature conjoncturelle, vise essentiellement à atténuer ces fluctuations, sources de déséquilibre, et à assurer une croissance régulière. Celle-ci se distingue de la croissance en tant que phénomène structurel, abordée dans le thème 2.4. Les politiques de croissance sont traitées en recourant à des exemples montrant les effets d'une modification des conditions de la demande ou de l'offre globales sur l'activité économique.

Le chômage est étudié à partir de sa mesure (nombre de chômeurs et taux de chômage) et des caractéristiques des populations concernées (âge, sexe, qualification, localisation). Les causes du chômage (démographie, technologie, localisation mondiale des activités, structure des marchés du travail et des produits, niveau de la demande, changement d'emploi) sont évoquées en relation avec les différents types de chômage (structurel, conjoncturel, frictionnel) sans référence à des développements théoriques.

L'intervention de l'État à travers les politiques de l'emploi vise à réduire le chômage en favorisant la création d'emplois, soit par des mesures directes et spécifiques, soit en agissant sur les conditions de l'offre et de la demande globales. A défaut, cette intervention cherche à rendre supportables les conséquences sociales du chômage.

L'inflation est mesurée par la hausse du niveau général des prix (indice des prix à la consommation IPC et, sur le plan européen, indice des prix à la consommation harmonisé IPCH). L'évolution de l'inflation en France depuis les 30 Glorieuses permet de montrer qu'elle représente un déséquilibre économique majeur, provoqué par différentes causes (par la demande et par les coûts). Ces causes sont présentées sans référence aux développements théoriques. Les effets économiquement et socialement négatifs de l'inflation expliquent la mise en œuvre de politiques anti-inflationnistes (en particulier par la politique monétaire menée par la BCE). L'impératif de maîtrise des déficits budgétaires par les gouvernements prend également sa signification dans la perspective de la lutte contre l'inflation.

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

L'enseignement de l'économie en classe terminale se place dans la continuité du programme de première. En conséquence, il est nécessaire que l'analyse des mécanismes économiques s'appuie également sur les notions et contenus étudiés en classe de première.

Outre les indications méthodologiques exprimées dans le programme de première et reprises ci-après, l'enseignement en classe de terminale doit privilégier le travail rédactionnel.

L'enseignement de l'économie constitue un enseignement dynamique qui prend son sens dans l'acquisition des mécanismes économiques fondamentaux permettant de comprendre les grandes évolutions qui affectent notre société.

L'apprentissage des concepts est un moyen pour les élèves d'appréhender leur environnement en s'inscrivant, de manière permanente, en phase avec l'actualité. Si l'appropriation d'un vocabulaire précis et des définitions des concepts essentiels constitue un minimum incontournable, l'acquisition de savoirs fondamentaux en économie ne peut se limiter à cet aspect des apprentissages. Il convient que l'élève soit en mesure d'utiliser les concepts, les notions et les mécanismes économiques à l'occasion d'analyses de situations réelles ou de données quelles qu'en soient leurs formes (séries statistiques, graphiques, par exemple).

Le travail à l'aide de documents est ainsi une démarche pédagogique adaptée aux apprentissages tant méthodologiques que conceptuels. Il est cependant essentiel que ces documents correspondent au niveau de la classe de terminale et illustrent de façon pertinente et concrète les notions étudiées.

Par ailleurs, une importance particulière doit être apportée à la réflexion sur les mécanismes économiques fondamentaux ainsi que sur leur sens et leur portée dans l'économie contemporaine, qu'elle soit nationale ou internationale.

Des distinctions telles que le niveau d'analyse (micro-économique ou macro-économique), le caractère statique ou dynamique des situations, les aspects structurels ou conjoncturels, le type de données utilisées (valeurs brutes ou nettes, absolues ou relatives, courantes ou constantes) doivent être acquises par les élèves au cours de la formation.

L'acquisition de ces capacités d'observation, d'analyse et de réflexion doit permettre à l'élève d'exprimer, sous différentes formes (exposés, participation à des débats, travaux rédigés de toutes natures) sa compréhension de l'environnement économique qui est le sien.

À cette fin, les démarches pédagogiques mises en œuvre doivent permettre l'acquisition des compétences méthodologiques suivantes :

- rechercher une information économique, en apprécier la validité et l'actualité ;
- lire et interpréter des données économiques présentées sur différents supports (tableaux et graphiques, par exemple) ;
- analyser des faits, des situations, des mécanismes économiques et en mesurer la portée ;
- développer une argumentation économique structurée en mobilisant les connaissances qui s'y rapportent et en choisissant des modalités d'expression appropriées.

Ces démarches rendent indispensable le recours aux supports documentaires les plus récents ainsi que l'utilisation régulière et raisonnée des technologies de l'information et de la communication pour mobiliser des ressources locales, nationales, communautaires et internationales.

Enfin, il convient de veiller à assurer l'articulation avec les autres disciplines, plus particulièrement :

- l'histoire, qui permet de mettre en perspective les mouvements des idées et des faits ainsi que les mutations économiques ;
- le droit, dont le rôle est important dans le domaine de l'encadrement des libertés économiques ;
- le management, en fournissant les clés explicatives de l'environnement économique des organisations ;
- les disciplines de gestion, en permettant des éclairages réciproques sur certaines notions économiques et leur représentation dans les différents domaines de la gestion.

PROGRAMME DE L'ENSEIGNEMENT DE MANAGEMENT DES ORGANISATIONS EN CLASSE TERMINALE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-12-2004. JO du 24-12-2004

NOR : MENE0402750A

RLR : 524-9

MEN - DESCO A4

Vu code de l'éducation, not. art. L. 311-2 ; D. n° 90-179 du 23-2-1990, mod. par D. n° 2003-181 du 5-3-2003 ; D. n° 92-57 du 17-1-1992 ; A. du 14-1-2004 ; avis des CPC du 23-11-2004 ; avis du CNP du 24-11-2004 ; avis du CSE du 1-12-2004

Article 1 - Le programme de l'enseignement de management des organisations en classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Article 2 - Ce programme entre en vigueur à partir de l'année scolaire 2006-2007.

Article 3 - Le directeur 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, le 14 décembre 2004
Pour le ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur et de la recherche
et par délégation,
Le directeur de l'enseignement scolaire
Patrick GÉRARD

MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

Classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion

Spécialités « Communication et gestion des ressources humaines », « Mercatique », « Comptabilité et finance des entreprises » et « Gestion des systèmes d'information »

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

1. Positionnement

Le programme de management des organisations en classe terminale de la série Sciences et technologies de la gestion est construit dans la continuité de celui de première. L'enseignement de management des organisations en classe terminale constitue un tronc commun aux différentes spécialités.

Il ne constitue en aucun cas un approfondissement des disciplines de spécialités, mais en fonde le cadre de référence commun. Il pose les bases d'une poursuite d'études dans l'enseignement supérieur en fournissant aux élèves des connaissances de base sur le management des organisations qui seront approfondies tout au long de la filière « Économie et Gestion ».

2. Objectifs

Le programme de la classe terminale porte essentiellement sur l'étude des questions de direction des organisations et de définition de la démarche stratégique. À partir des enseignements reçus en classe de première, il est conçu comme devant développer une approche dynamique de l'action des organisations et de leurs membres. Il importe que les élèves intègrent l'idée que la démarche stratégique constitue un élément commun à de nombreuses organisations, qu'elles soient privées ou publiques.

Ces objectifs déterminent des méthodes de travail qui supposent :

- la collecte, le traitement et l'analyse d'informations permettant de caractériser les organisations et de décrire leurs fonctionnements interne et externe ;
- l'utilisation systématique de documents faisant référence à des exemples tirés de la réalité récente (écrits, audiovisuels ou numériques) ;

- la confrontation individuelle ou collective au monde réel des organisations et la production de fiches d'observation ou de grilles d'analyse ;
- la production de synthèses, commentaires et argumentations écrites ou orales.

Pour mettre en œuvre ces méthodes, il est nécessaire que l'enseignement de management des organisations soit dispensé, au moins partiellement, dans une salle équipée d'outils informatiques et disposant d'un accès au réseau Internet.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes :
 - la colonne de gauche énumère et hiérarchise les thèmes d'étude ;
 - la colonne centrale précise le sens et la portée de l'étude de chaque thème ; elle précise leur étendue, indique le contexte et les limites de leur étude ;
 - la colonne de droite énonce les notions et contenus à construire en regard des différents thèmes et des sous-parties qui leur correspondent. Les notions ici présentées doivent être acquises par les élèves au terme de l'année scolaire. Cette acquisition fait l'objet d'une évaluation régulière tout au long de leur formation.
- des indications complémentaires : rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence ainsi que certaines considérations pédagogiques d'ordre général.

Afin de mieux marquer la continuité entre les programmes, la numérotation des chapitres de celui de la classe terminale s'inscrit dans la continuité de celle du programme de la classe de première, qui est rappelée ci-contre :

1. De l'action collective à l'organisation
2. Les finalités et les enjeux des organisations
3. Le management : fixer des objectifs et contrôler les résultats
4. Le management : organiser la production et répartir le travail
5. Le management : animer et mobiliser des hommes

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>6. La direction de l'organisation (Durée indicative : 16 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>6.1. Diriger : finaliser, animer et contrôler</p>	<p>Diriger une organisation consiste essentiellement à exercer ou déléguer un pouvoir de décisions. La conduite des organisations suppose la fixation d'objectifs (finaliser), la mobilisation de ressources matérielles et humaines (animer) et la vérification des résultats obtenus et de l'adéquation des ressources employées (contrôler).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Décision et processus de décision. - Les rôles de l'équipe dirigeante : finaliser l'activité, animer les hommes, contrôler les résultats et représenter l'organisation.
<p>6.2. La diversité des dirigeants et des styles de direction</p>	<p>Les individus qui dirigent les organisations remplissent des fonctions de finalisation, d'animation et de contrôle ; ils ne forment cependant pas un groupe social homogène.</p> <p>Leur statut varie en fonction de la nature du lien qui les unit à l'organisation ou encore de la taille de l'organisation.</p> <p>Les dirigeants exercent leur pouvoir avec un certain style qui résulte d'une combinaison de leur personnalité et des composantes propres à l'organisation qu'ils conduisent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pouvoir (statut/autorité). - Dirigeants et propriété de l'entreprise (entreprise privée et entreprise publique, entreprise familiale et entreprise managériale). - Dirigeants et type d'organisation (grande entreprise et PME). - Dirigeants et secteurs d'activité (grande industrie, haute technologie, services...). - Styles de direction.
<p>6.3. Les limites du pouvoir managérial</p>	<p>Le pouvoir des dirigeants est contrôlé, contesté et partagé. L'étude des contre-pouvoirs permet d'appréhender le fonctionnement de l'organisation à travers les relations partenariales ou conflictuelles qui se nouent entre ses membres ou avec l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Parties prenantes et contre-pouvoirs : actionnaires, syndicats, consommateurs, groupements professionnels.
<p>7. Le processus et le diagnostic stratégiques (Durée indicative : 16 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>7.1. Le processus stratégique</p>	<p>Le processus stratégique consiste pour une organisation à définir ce qu'elle sait faire, ce qu'elle veut faire et comment elle veut le faire.</p> <p>Concernant l'entreprise, le processus stratégique consiste à identifier un avantage concurrentiel. Au niveau global, la stratégie de l'entreprise correspond à un ensemble de décisions qui l'appréhendent comme une entité cohérente. La stratégie peut se décliner ensuite par métiers ou par domaines d'activité.</p> <p>Les organisations publiques et les associations construisent également ce processus à partir des missions qui leur sont assignées ou qu'elles se fixent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie (métiers, missions, domaines d'activité, objectifs, moyens). - Démarche stratégique (diagnostic, objectifs, décisions, mise en œuvre, adaptation).
<p>7.2. Le diagnostic stratégique</p>	<p>L'évaluation de la situation stratégique de l'organisation se fait par le biais d'un diagnostic qui fait ressortir ses atouts et ses handicaps et délimite son positionnement face à l'environnement.</p> <p>Du point de vue interne, il prend la forme d'un inventaire des forces et des faiblesses en terme de compétences et de ressources mais il n'a de sens qu'au regard du diagnostic externe qui porte sur toutes les menaces et opportunités de l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic interne. - Diagnostic externe.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
8. Les principales options stratégiques <i>(Durée indicative : 28 heures, cours et travaux dirigés)</i> 8.1. L'avantage concurrentiel et le choix stratégique dans l'entreprise	<p>L'ensemble de ce processus aboutit pour l'entreprise à l'identification d'un avantage concurrentiel susceptible cependant d'être remis en cause. Afin de le préserver et de le développer, l'entreprise innove, améliore la qualité et cherche à maîtriser ses coûts. Cette démarche induit un choix stratégique.</p> <p>Malgré la grande diversité des stratégies observables dans la réalité, il est possible de les ramener à quelques types qualifiés de « génériques ». Une première décision importante consiste à définir si l'entreprise doit se concentrer sur un seul type de métier (spécialisation) ou être présente sur des métiers très différents (diversification).</p> <p>Une seconde décision consiste à savoir si elle doit se confronter directement à ses concurrents et chercher à les dominer par des coûts plus faibles. Elle peut aussi éviter l'affrontement avec les concurrents en proposant des produits qui la différencient aux yeux des clients.</p> <p>Le cas échéant, il appartient alors à l'entreprise de prendre la décision de confier ou non certaines de ses activités à un partenaire extérieur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Avantage concurrentiel (technologies, produits, marchés) - Spécialisation / diversification. - Domination par les coûts/différenciation. - Externalisation / intégration.
8.2. La définition des finalités et des missions et leur mise en œuvre dans les organisations publiques et les associations	<p>Les finalités et les missions des organisations publiques sont définies et encadrées par la réglementation à partir de la demande des citoyens. Pour les associations, les missions sont principalement définies dans le cadre de l'assemblée générale.</p> <p>La mise en œuvre des missions est soumise à des contraintes légales et budgétaires. Le décideur dispose cependant de marges de manœuvre qui lui permettent de procéder à certains arbitrages.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mission, programme. - Budget (Emplois ressources) - Valorisation des ressources locales. - Développement d'infrastructures et de compétences spécifiques.

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

6. La direction de l'organisation

6.1. Diriger : finaliser, animer et contrôler

L'étude de la notion de décision permet de souligner que décider, c'est avant tout exercer des choix.

Par finaliser, animer et contrôler, on entend :

- fixer des objectifs et choisir les moyens de les atteindre en intégrant les diverses contraintes auxquelles l'organisation se trouve confrontée ;
- mobiliser les membres de l'organisation afin de permettre l'orientation de leur activité vers la réalisation des objectifs fixés et la coordination des actions individuelles ;
- s'assurer de la pertinence des moyens employés et vérifier les résultats obtenus.

Les décisions sont prises dans le cadre d'objectifs, de stratégies et de contraintes. Par ailleurs, des facteurs de contingence (caractéristiques de l'organisation, technologie utilisée, évolutions du marché, contraintes légales, dynamique des relations sociales) influencent sensiblement la nature des choix exercés. Il peut être utile de faire remarquer aux élèves que les individus qui prennent des décisions dans les organisations ne sont pas tous des dirigeants (exemple : le magasinier qui décide de réapprovisionner le stock de tel ou tel article). Ce débat peut permettre d'amorcer avec eux une analyse qui distingue les caractéristiques des décisions propres aux dirigeants. L'étude de la diversité des décisions a pour objectif de mettre en évidence que les décisions présentent des contenus, induisent des effets sur l'activité et l'organisation, et s'appuient sur des processus qui diffèrent selon leur degré de répétitivité, selon leur horizon temporel (court terme ou long terme), selon le domaine de gestion où elles s'exercent, selon le niveau hiérarchique où elles sont prises.

L'activité des équipes de direction repose toujours sur deux dimensions complémentaires :

- la dimension technique (collecte d'informations, mise en œuvre d'actions de gestion (production, marketing, finance, comptabilité, ressources humaines, stratégie...)) ;
- la dimension relationnelle : représentation de l'organisation (interne et externe), animation des équipes, impulsion, motivation, communication.

6.2. La diversité des dirigeants et des styles de direction

Les styles de direction (paternalisme, autoritarisme, conception consultative ou participative...) résultent d'une conjonction de facteurs qui tiennent en particulier :

- aux dirigeants (qualités relationnelles, aspects comportementaux, origine sociologique, formation...)
- aux caractéristiques de l'organisation (taille, structure, propriété du capital, domaine d'activité...).

Même si la direction est souvent symbolisée par un homme (le dirigeant, le patron, l'entrepreneur) qui imprime de son empreinte personnelle le fonctionnement de l'organisation, il convient de souligner que les trois axes de l'action dirigeante : « finaliser, animer, contrôler » sont toujours présents. Des exemples puisés dans l'actualité de la vie des entreprises sont susceptibles d'éclairer concrètement ce constat.

6.3. Les limites du pouvoir managérial

Les intérêts différents des parties prenantes génèrent des tensions, voire des conflits. La mise en place de procédures de contrôle du pouvoir s'avère nécessaire pour obtenir la coopération des acteurs. Les contre-pouvoirs sont indispensables pour limiter les zones de pouvoir qui peuvent s'étendre de manière excessive et constituer un obstacle à l'efficacité du fonctionnement de l'organisation.

7. Le processus et le diagnostic stratégiques

7.1. Le processus stratégique

Ce point donne une vue d'ensemble de la notion de stratégie pour tous les types d'organisation. Le professeur devra s'inscrire dans une vision dynamique qui montrera à l'élève les différentes facettes et la diversité des formes que peut revêtir la prise de décision stratégique.

Les décisions stratégiques sont à distinguer des décisions opérationnelles afin de mettre en évidence les différents types de management et les niveaux de décision. Le professeur pourra partir des conséquences que les unes ou les autres font peser sur l'organisation notamment en matière de réversibilité, ainsi que sur les échéances où il devient possible d'évaluer leurs retombées. Les problèmes que les élèves pourraient rencontrer dans la distinction entre ces types de décisions peuvent constituer un levier pédagogique pour montrer la difficulté qui existe dans la pratique à définir dans l'absolu et une fois pour toutes, les domaines stratégique et opérationnel.

Les décisions stratégiques aboutissent à la fixation d'objectifs. Il est important de montrer que ces objectifs se situent eux-mêmes à des niveaux différents :

- pour les entreprises, ils sont définis en premier lieu par la direction générale au niveau global et concernent ce qui a trait à son identité, aux métiers, à la rentabilité d'ensemble, à la rémunération des apporteurs de capitaux... En second lieu, des objectifs sont assignés
- pour chaque domaine d'activité stratégique (DAS), accroissement du chiffre d'affaires, part de marché, par exemple ;
- pour les organisations publiques, les missions sont définies par les pouvoirs publics (État et collectivités territoriales) ;
- pour les associations, les missions sont fixées en conformité avec les statuts.

7.2. Le diagnostic stratégique

Le diagnostic stratégique comporte une dimension interne et une dimension externe qui se retrouvent soit au plan global de l'organisation soit pour chaque domaine d'activité. Que ce soit au plan de l'analyse interne ou de l'analyse externe, le professeur pourra s'appuyer sur des exemples tirés de situations d'entreprises ou d'autres organisations.

Du point de vue interne, la recherche des forces et des faiblesses passe par l'étude des ressources internes (équipements, gestion des ressources humaines, recherche-développement, mercatique, ressources immatérielles...) et des compétences de l'organisation (savoir-faire développés, maîtrise technologique...).

Sur le plan de l'analyse externe, les menaces et opportunités pourront être illustrées à partir de l'étude :

- de la concurrence, des avantages concurrentiels créés... ;
- des acteurs environnementaux tels les associations consuméristes, les mouvements écologistes... ;
- de l'évolution du cadre légal, textes sur la pollution, code de la consommation, protection et information du consommateur...

8. Les principales options stratégiques

8.1. L'avantage concurrentiel et le choix stratégique dans l'entreprise

Il s'agit pour l'entreprise de rechercher un avantage temporaire, une sorte de monopole de situation, une rente provoquée par sa position face à la concurrence. Cet avantage concurrentiel s'inscrit dans le cadre de politiques d'innovation, de qualité et de coûts. Ces politiques seront traitées à partir d'exemples sans être présentées de manière exhaustive.

De même, les stratégies sont étudiées à l'aide d'exemples tirés de la réalité : situations réelles tirées de magazines, d'entretien avec des professionnels invités, d'articles diffusés sur Internet, de visites d'entreprises, de jeux ou de création d'entreprises...

Ces cas concrets d'entreprises doivent être l'occasion pour l'élève de prendre conscience de l'existence de différents types de stratégies dans un même secteur d'activité ou une même branche. De plus la mise en perspective de l'évolution d'une entreprise peut constituer un moyen de replacer la dynamique stratégique de l'entreprise dans le temps et de souligner l'évolution des choix stratégiques et leurs répercussions sur son organisation. L'enseignant peut souligner les distinctions et les interdépendances qui existent entre la stratégie globale et les stratégies par domaines d'activité.

En ce qui concerne plus particulièrement la stratégie d'externalisation, le professeur montrera qu'elle relève d'un véritable choix stratégique lorsque l'entreprise confie à l'extérieur des activités stratégiques.

8.2. La définition des finalités et des missions et leur mise en œuvre dans les organisations publiques et les associations

Dans les organisations publiques, les décideurs exercent leurs activités dans un contexte différent de celui des entreprises. Ils agissent dans un cadre fortement réglementé avec des objectifs qui sont fixés et hiérarchisés par les élus en fonction de considérations politiques, économiques et sociales. Ceci présente des conséquences sur la gestion des moyens et la mise en œuvre des ressources. Ainsi, les dépenses doivent être prévues au budget pour être autorisées. Cependant, ils disposent d'une certaine marge de manœuvre dans la définition et la mise en œuvre d'actions : externalisation d'activités, diversité des recrutements, choix des investissements, variété des sources de financement, sélection des fournisseurs...

Les collectivités territoriales analysent les potentiels de développement liés aux caractéristiques locales. Elles valorisent ensuite leurs atouts (festivals, ville d'eau et ville d'arts, parc naturel, par exemple).

PROGRAMME DE L'ENSEIGNEMENT DE COMMUNICATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES EN CLASSE TERMINALE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-12-2004. JO du 26-12-2004

NOR : MENE0402746A

RLR :524-9

MEN - DESCO A4

Vu code de l'éducation, not. art. L. 311-2 ; D. n° 90-179 du 23-2-1990, mod. D. n° 2003-181 du 5-3-2003 ; D. n° 92-57 du 17-1-1992 ; A. du 14-1-2004 ; avis des CPC du 23-11-2004 ; avis du CNP du 24-11-2004 ; avis du CSE du 1-12-2004

Article 1 - Le programme de l'enseignement de communication et gestion en classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Article 2 - Ce programme entre en vigueur à partir de l'année scolaire 2006-2007.

Article 3 - Le directeur 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, le 14 décembre 2004

Pour le ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur et de la recherche
et par délégation,

Le directeur de l'enseignement scolaire
Patrick GÉRARD

COMMUNICATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion
Spécialité « Communication et gestion des ressources humaines »

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Les horaires indicatifs communiqués prennent en compte les heures en classe entière et les heures en classe dédoublée. L'horaire hebdomadaire par élève est de 8 heures : 4 + (4).

1. Les objectifs du programme

Le programme de « Communication et gestion des ressources humaines » a pour objectif l'étude et la mise en pratique des principes qui fondent la coordination entre les acteurs de l'organisation. Il s'intéresse donc au fonctionnement des organisations, facteur déterminant de leur performance, principalement sous l'angle du collectif humain qui les constitue. Il privilégie en conséquence un regard sur l'organisation interne.

La coordination des activités dans les organisations ne relève pas uniquement d'une organisation hiérarchique. Elle est envisagée sous un angle transversal, grâce à une approche dynamique par les processus. Elle est aussi assurée par la communication entre les acteurs qui ne se limite pas au transfert d'informations mais établit un système de relations entre les individus et les groupes, constituant ainsi des réseaux, spontanés ou organisés, qui contribuent au travail en commun.

En outre, organisation, communication, information et gestion des ressources humaines participent de façon imbriquée et complémentaire à la mobilisation et au pilotage des acteurs : l'activité coordonnée des acteurs induit la dimension organisation du programme, le collectif induit l'échange d'informations et la communication entre les acteurs, l'humain nécessite que l'on porte un regard sur les ressources humaines.

Ces enseignements ont pour objectifs de permettre aux élèves :
- d'appréhender la communication des organisations tant dans ses dimensions spontanées qu'organisées ;

- de mesurer l'importance des problèmes relationnels dans une organisation et de percevoir les modes de fonctionnement et de régulation des groupes qui la composent ;
- de mettre en œuvre les principales techniques d'une communication organisée ;
- d'acquérir les notions élémentaires du domaine des ressources humaines ;
- d'acquérir les connaissances et les pratiques fondamentales de gestion des organisations dans le respect des exigences de qualité, d'efficacité et de rationalité qui caractérisent les démarches d'organisation ;
- d'apprendre à organiser son action, notamment dans un cadre collectif, en prenant appui sur les méthodes généralement pratiquées dans les organisations.

Fondé sur les disciplines des sciences humaines, l'enseignement « Communication et gestion des ressources humaines » renforce et complète les acquis de la classe de première dans les domaines des sciences de la communication, de l'information, de l'organisation et des ressources humaines et l'aptitude des élèves à les mobiliser dans le contexte des organisations. Il doit ainsi leur permettre :

- d'analyser les communications organisationnelles et plus particulièrement au niveau des groupes ;
- de mettre en œuvre une communication écrite ou orale répondant à des objectifs de production ou de régulation ;
- de créer et gérer l'information de gestion ;
- de mobiliser les technologies de l'information dans des actions de gestion de documents et de production de l'information de gestion ;
- de participer à un travail collectif en tant qu'acteur conscient et impliqué.

Il renforce aussi la culture de l'élève en clarifiant le rôle de l'individu dans le collectif organisationnel et en mettant à sa disposition des démarches d'observation, d'analyse et d'action collective, transposables dans sa vie de citoyen.

2. Les principes fondateurs de la conception du programme

- Le programme prend appui sur les enseignements des programmes de première « Sciences et technologies de la gestion », spécialité « Communication » et, plus particulièrement ceux d'information et communication, d'information et gestion, de management des organisations et de français.
- Il s'inscrit dans le contexte économique et juridique étudié dans les enseignements d'économie, de droit et d'histoire-géographie des classes de première et terminale.
- Il marque la dimension technologique de la formation, d'une part par une approche conjointe des concepts, des méthodes et de leurs modalités d'opérationnalisation dans les organisations et d'autre part par l'intégration de l'apport des technologies de l'information et de la communication.
- Il privilégie l'analyse sous l'angle du groupe, collectif élémentaire et fondamental de l'organisation, en introduisant une progression dans les champs d'étude, non seulement par les enrichissements notionnels et méthodologiques mais aussi par une approche plus complète et plus dynamique des organisations.
- Il met en évidence la complémentarité et l'imbrication des champs de la communication, de la gestion de l'information, de l'organisation et de la gestion des ressources humaines dans la mise en mouvement des acteurs et leur participation à la réalisation des objectifs de l'organisation, même si le souci didactique de clarification de chacun de ces champs induit un programme qui les présente séparément.

Les pratiques d'entreprises ou d'autres organisations sont mobilisées pour montrer, à partir d'exemples et sans recherche d'exhaustivité, comment les principes généraux, les notions, les méthodes, sont mis en œuvre au niveau opérationnel. L'apport des technologies de l'information et de la communication est systématiquement mis en évidence, par leur pratique raisonnée.

A. LES GROUPES

(Durée indicative : 20 heures, cours et travaux dirigés)

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. Le groupe		
1.1. Définition	Le groupe est une instance sociale qui lie l'individu et d'autres personnes avec lesquelles il entre en interaction. Le groupe peut être considéré comme le « noyau élémentaire » du fonctionnement des organisations, dans lequel s'élaborent les projets.	- Groupe. - Interactions. - Normes. - Sentiment d'appartenance.
1.2. Typologie	Le groupe constitue donc une entité propre dont l'activité répond à un but commun.	- Distinction groupe restreint/organisation ; groupe formel / groupe informel.
1.3. Caractéristiques		- Taille du groupe. - Statuts et rôles de ses membres.
1.4. Fonctions		- Production, facilitation, régulation.
2. La dynamique du groupe		
2.1. Cohésion du groupe	Le groupe restreint vit un ensemble de phénomènes qui influent sur son efficacité : les processus de cohésion, de décision et de <i>leadership</i> . La taille du groupe et la configuration des réseaux de communication exercent une influence objective sur la cohésion du groupe, renforcée ou non par des facteurs socio-affectifs.	- Cohésion. - Motivation. - Facteurs de cohésion structurels. - Facteurs d'ordre socio affectif.

3. L'architecture du programme

- Les groupes
Cette partie introduit les notions essentielles à la compréhension des spécificités des groupes sociaux qui sont nécessaires à l'étude des autres parties du programme.
- La communication
Le programme de communication analyse la communication des organisations dans ses dimensions spontanée et organisée. Il met en évidence le rôle des techniques de gestion documentaire dans la mise en forme, la gestion et la conservation de l'information. Il porte ensuite sur la communication dans le cadre des groupes.
- La gestion des ressources humaines
Cette partie du programme permet à l'élève d'appréhender la complexité des ressources humaines, de découvrir les dimensions essentielles de leur gestion par les organisations.
- L'organisation
L'organisation privilégie l'approche par les groupes en se focalisant sur l'analyse et l'amélioration de leur performance.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes :
 - la colonne de gauche énumère et hiérarchise les thèmes d'étude ;
 - la colonne centrale précise le sens et la portée de l'étude de chaque thème ; elle précise leur étendue, indique le contexte et les limites de leur étude ;
 - la colonne de droite énonce les notions et contenus à construire en regard des différents thèmes et des sous-parties qui leur correspondent. Les notions ici présentées doivent être acquises par les élèves au terme de l'année scolaire. Cette acquisition fait l'objet d'une évaluation régulière tout au long de leur formation.
- des indications complémentaires : rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence, les compétences méthodologiques à faire acquérir ainsi qu'un ensemble de recommandations d'ordre pédagogique.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
2.2. Décision du groupe	Le groupe produit une décision commune alors que chacun de ses membres peut avoir, au départ, un avis différent.	- Modes de décision.
2.3. <i>Leadership</i>	Un « leader » peut émerger du groupe sur lequel il exerce une influence prépondérante. Son autorité est légitime soit en fonction de son statut soit en fonction d'un phénomène spontané.	- <i>Leadership</i> de droit/de fait . - Style de <i>Leadership</i> autoritaire, participatif, « laisser-faire ».

B. LA COMMUNICATION

(Durée indicative : 100 heures, cours et travaux dirigés)

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. La communication dans les organisations		
1.1. Phénomènes informels	La communication informelle découle de la tendance naturelle à créer de la relation interpersonnelle y compris au sein des structures de travail. Elle se traduit par des réseaux qui apparaissent, souvent sans lien avec l'organisation formalisée, et des rumeurs, qu'elles soient spontanées ou orchestrées.	- Réseaux informels. - Rumeurs.
1.2. Communication organisée	<p>La communication organisée contribue à la prise de décision, à l'action coordonnée de l'ensemble de ses acteurs et au dialogue social. Selon ses objectifs, la communication prend des formes différentes, favorables à une communication ascendante, descendante ou horizontale. L'approche des supports de communication privilégie donc l'objectif de communication, permettant un choix raisonné du support de communication le plus efficace.</p> <p>La communication organisée vise à renforcer l'efficacité du système, par l'information de ses membres et par le développement de la participation et de l'adhésion du personnel aux objectifs de l'organisation.</p> <p>A cet effet, dans la pratique courante, divers supports sont utilisés : exposé, boîte à idées, enquête interne, livret d'accueil, journal interne, tableau d'affichage.</p> <p>Notes (de service, d'information), fiches de procédures, comptes rendus de réunions, courriers, courriels, sont les moyens les plus communs de la communication opérationnelle.</p> <p>L'organisation peut mettre en place une communication globale afin de mettre en cohérence sa communication interne avec sa communication externe.</p> <p>La communication externe s'adapte à des publics spécifiques : clients, fournisseurs, associés, banques, collectivités locales, associations...</p> <p>Limites : Les supports de la communication organisée sont abordés par l'observation ; leur rédaction et réalisation s'opère en recourant aux logiciels appropriés. Les rapports et notes de synthèses sont simplement observés.</p>	<p>- Communication et décision.</p> <p>- Communication et dialogue social.</p> <p>- Communication et pratique opérationnelle.</p> <p>- Communication globale.</p> <p>- Communication et partenariat.</p>

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>1.3. Communication organisée et gestion des documents</p>	<p>La gestion des documents participe à la communication organisée.</p> <p>Le document est envisagé comme un ensemble formé par un support et une information qui peut être lu par l'homme ou la machine.</p> <p>La gestion documentaire recouvre les activités d'acquisition, de classement, de stockage et de diffusion des documents liés à l'activité de l'organisation. Des technologies rendent possible une dématérialisation des documents « papier » pour les intégrer dans le système de gestion électronique des documents produits et exploités au sein de l'organisation.</p> <p>L'accès aux documents stockés est facilité par une classification et un rangement adaptés aux utilisations prévues.</p> <p>La diffusion des documents, en interne comme en externe, mobilise les technologies de l'information et de la communication.</p> <p>Toute production de document numérique prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des standards de présentation ; - le nécessaire recours à un ou des logiciel(s) adapté(s) ; - le respect de normes au moment de la production. <p>Les évolutions technologiques et l'évolution des langages de définition et de présentation des documents électroniques tendent à dissocier la structure (le plan), la forme (le style) et le fond (le sens) du document.</p> <p>Limite : La programmation à l'aide d'un langage de description de documents n'est pas un objet d'enseignement.</p> <p>La communication organisée autour d'une tâche, d'un projet, avec interactivité des participants à chaque étape, permet l'enrichissement des documents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Notion de document. - Typologie de documents. - Cycle de vie du document. - Gestion électronique des documents. - Sources des documents. - Acquisition de documents papier. - Critères et procédés de classement. - Stockage. - Portail de l'entreprise, sites Internet et Intranet. • Production et enrichissement des documents : <ul style="list-style-type: none"> - modèles de documents ; - formats de documents électroniques ; - langages de définition et de présentation de documents électroniques ; - gestion des versions.
<p>1.4. Protection, sécurité des documents et archivage</p>	<p>La protection et la sécurité des documents et celles de leurs auteurs doivent être assurées tout au long du processus de gestion. L'identification des causes de vulnérabilité, des risques permet de fixer des niveaux de sécurité. Ceux-ci prennent en compte des critères de disponibilité, intégrité, confidentialité et traçabilité des documents.</p> <p>Le terme « archive » désigne à la fois les documents eux-mêmes et le lieu de leur dépôt.</p> <p>L'archivage renvoie donc vers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des techniques et modalités de conservation des documents supports des informations ; - une organisation temporelle de l'archivage. 	<ul style="list-style-type: none"> - Protection et sécurité des documents. - Cadre juridique relatif aux droits de la personne et de la propriété littéraire, artistique et industrielle. - Archive et archivage. - Obligations légales de conservation.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>2. La communication au sein des groupes restreints</p> <p>2.1. Phénomènes d'influence au sein des groupes restreints</p>	<p>Les personnes composant un groupe de travail vivent des interactions internes qui peuvent être marquées par des phénomènes d'influence.</p> <p>Un groupe dont la cohésion est forte met en œuvre des pratiques de communication propres à consolider sa pérennité et sa performance. A l'inverse, le conformisme peut nuire à son efficacité.</p> <p>Le comportement d'une minorité active peut renverser les positions ou les normes de la majorité.</p> <p>Limite : l'étude de l'influence passe par le repérage et l'analyse de phénomènes et non l'acquisition de méthodes et procédés visant à influencer délibérément sur le comportement d'autrui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Climat relationnel. - Convivialité, échange. - Conformisme. - Minorité active.
<p>2.2. Techniques de communication de groupe</p>	<p>Les techniques de communication de groupe contribuent à améliorer la performance de celui-ci et à créer un climat relationnel mieux vécu par les individus qui le composent.</p> <p>L'écoute active est un accompagnement de l'expression des interlocuteurs. Elle est particulièrement utile lors de réunions ou d'entretiens. Elle peut être améliorée par quelques procédés.</p> <p>Dans les organisations, l'argumentation a pour objectif de faire partager par autrui une opinion et, bien souvent, de déboucher sur une action. L'argumentation utilise des procédés qui s'inscrivent dans les phénomènes d'influence, de conviction.</p> <p>La créativité de groupe a pour but de permettre l'émergence d'idées nouvelles en suscitant l'imagination et la fantaisie des membres du groupe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Communication raisonnée, facilitante. - Écoute active. • Argumentation dans la communication : <ul style="list-style-type: none"> - affirmation ; - discussion ; - opinions/faits ; - preuves ; - modes d'argumentation ; - distinction argumentation/manipulation. • Créativité : <ul style="list-style-type: none"> - associations d'idées ; - remue-méninges.
<p>2.3. Situations de communication de groupe</p>	<p>Le groupe a recours à la réunion, en tant qu'instance privilégiée de concertation et d'organisation de son travail. A l'occasion de réunions ou lors d'autres types d'échanges, les membres qui composent un groupe peuvent vivre des conflits, parfois stimulants, et recourir, entre autres moyens de dépassement, à la négociation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion : <ul style="list-style-type: none"> - types de réunions ; - conditions d'efficacité, animations, conditions matérielles. Conflits dans les groupes : <ul style="list-style-type: none"> - types de conflits ; - sources de conflits ; - attitudes dans le conflit ; • Dépassement des conflits : <ul style="list-style-type: none"> - modalités de dépassement ; - recours hiérarchique, arbitrage, négociation, médiation. - négociation : ajustements, concession, compromis.

C. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

(Durée indicative : 70 heures, cours et travaux dirigés)

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. Les spécificités des ressources humaines dans les organisations	<p>Les ressources humaines contribuent à l'efficacité globale de l'organisation. Leur nature et leur complexité sont telles qu'elles ne peuvent être mises sur le même plan que les autres ressources, matérielles ou financières.</p> <p>La gestion des ressources humaines s'inscrit dans le cadre juridique du droit du travail.</p> <p>Elle résulte de décisions d'organisation et de négociations entre partenaires sociaux (représentants des employeurs, des salariés, de l'État).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualification. - Emploi. - Compétences. - Poste. - Cadre juridique. - Gestion des ressources humaines. - Partenaires sociaux.
2. Le parcours professionnel	<p>Au niveau de l'organisation, la gestion du parcours professionnel de chaque salarié englobe toutes les procédures qui conduisent de son recrutement à son départ.</p> <p>Si l'objectif principal du recrutement est souvent le même, les moyens de recrutement, en revanche sont diversifiés, qu'il s'agisse du recrutement interne ou externe.</p> <p>Les moyens utilisés empruntent en grande partie aux techniques de communication : accueil, réunion, entretien, documentation, parrainage.</p> <p>Au-delà de l'embauche d'un salarié, l'entreprise veille à son intégration, qui répond à une double nécessité, fonctionnelle et sociale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objectifs de recrutement. - Procédure de recrutement. - Moyens de recrutement et de sélection. - Profil. - Dossiers, fiches, registres du personnel. - Base de données du personnel. - Moyens d'intégration.
2.1. Recrutement		
2.2. Gestion de l'évolution professionnelle	<p>Sur le plan collectif, l'organisation veille à l'adaptation des compétences de ses salariés rendue nécessaire par les évolutions économiques et technologiques.</p> <p>Sur le plan individuel, l'organisation et le salarié ont à préparer les évolutions professionnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilité professionnelle/géographique. - Plan de formation. - Entretien de carrière. - Bilan de compétences.
2.3. Départ du salarié	<p>Le départ du salarié implique l'accomplissement d'un certain nombre de formalités liées à la rupture du lien de travail, quelles que soient les raisons pour lesquelles ce départ a lieu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formalités de départ. - Reconversion. - Plan social.
3. Les conditions de travail	<p>Les conditions de travail influencent fortement la santé et la motivation des hommes au travail ainsi que leurs performances professionnelles et leur qualité de vie. Leur amélioration constitue un avantage social mais également économique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de travail : <ul style="list-style-type: none"> - physiques et environnementales ; - organisationnelles ; - sociales ; - psychologiques.
3.1. Enjeux		
3.2. Rémunération	<p>La rémunération est un élément clé de la relation entre les salariés et l'organisation qui les emploie ; elle peut être source de conflit ou de stabilité de cette relation et représente des enjeux économiques, sociaux et symboliques majeurs. Sa fixation dépend de différents facteurs, internes et externes.</p> <p>La gestion opérationnelle de la rémunération implique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mise en place d'un système d'information sur les variables salariales internes et externes ; - l'organisation de la paie, le calcul du salaire et de ses compléments. 	<ul style="list-style-type: none"> - Critères de rémunération. - Composantes de la rémunération. - Documents obligatoires, procédure de paie.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
3.3. Aménagement du temps de travail	Les seuils déterminés par la loi et les accords collectifs délimitent le cadre dans lequel différentes modulations peuvent être apportées aux horaires de travail, en combinant les contraintes économiques et techniques (fluctuations conjoncturelles, organisation de la production) et la recherche d'une meilleure harmonie entre vie professionnelle et vie privée des salariés.	<ul style="list-style-type: none"> - Horaires fixes/horaires variables. - Annualisation.
3.4. Sécurité et santé au travail	<p>La mesure des risques encourus par les salariés implique une surveillance des événements, des accidents et maladies professionnels, ainsi que le calcul de certains paramètres significatifs autorisant les comparaisons entre organisations et servant d'alerte au déclenchement d'actions correctives en matière de santé et de sécurité au travail.</p> <p>L'ergonomie participe à l'amélioration des conditions de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accidents du travail et maladies professionnelles : taux de gravité, taux de fréquence. - Ergonomie.
4. Les indicateurs de la gestion sociale	La gestion des ressources humaines nécessite que les responsables disposent d'indicateurs d'évaluation et de prévision.	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord social. • Indicateurs de gestion : <ul style="list-style-type: none"> - taux d'absentéisme ; - taux de rotation.

D. L'ORGANISATION

(Durée indicative : 50 heures, cours et travaux dirigés)

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. L'organisation, facteur de performance des groupes	<p>La constitution des groupes de travail obéit à des principes de rationalisation de l'activité.</p> <p>Chaque groupe se voit assigner des objectifs, traduits par des indicateurs de type quantitatif ou qualitatif, et des moyens. On attend de lui qu'il réalise certaines performances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Performance. - Critères de performance.
2. L'amélioration de la performance	<p>Pour améliorer la performance il est possible d'agir sur trois leviers ; l'organisation du travail, l'étude des processus, le développement du travail coopératif assisté par ordinateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du travail : <ul style="list-style-type: none"> - hiérarchie, responsabilités, interdépendances ; - analyse des tâches ; - poste de travail. • Fiches de fonctions. • Tableau de répartition des tâches.
2.1. L'organisation du travail	<p>En matière d'organisation du travail, la recherche de performance passe par des démarches d'analyse et de rationalisation des tâches et des compétences, au niveau individuel et collectif.</p>	

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
2.2. L'étude des processus	<p>L'étude des processus permet d'appréhender le fonctionnement des organisations de manière transversale, au-delà des divisions hiérarchiques, en soulignant les interdépendances de type fournisseurs à clients intervenant entre les acteurs concernés, individus ou groupes.</p> <p>L'étude de processus existants en vue de leur amélioration peut s'ordonner en cinq étapes : analyse du processus, critique, recherche de solutions, mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats. Chacune d'elles fait appel à des outils appropriés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude des processus : <ul style="list-style-type: none"> - fournisseurs internes / clients internes ; - processus ; - procédure ; - flux d'informations ; - circuit de documents. • Démarche d'amélioration des processus. • Outils d'analyse et de formalisation des processus : <ul style="list-style-type: none"> - schéma de processus ; - fiche de processus ; - diagramme de circulation de documents ; - tableau causes solutions ; - techniques de créativité ; - descriptif de procédure (fiches, instructions, notes).
2.3. Le travail coopératif assisté par ordinateur	<p>Les technologies de l'information et de la communication accompagnent le travail de groupe pour répondre aux trois problèmes induits par la division du travail, à savoir la communication, la coopération et la coordination. Elles permettent au groupe d'être moins dépendant des contraintes de lieu et de temps.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informatique et travail de groupe : <ul style="list-style-type: none"> - plate-forme de travail collaboratif ; - fonctionnalités des outils de travail de groupe.

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

1. Stratégie pédagogique

La stratégie pédagogique préconisée en première doit être poursuivie, et la démarche

Observation → Analyse → Conceptualisation

demeure privilégiée pour aborder les notions du programme.

La mise en œuvre des notions et méthodes étudiées se place dans un contexte organisationnel et technologique en référence constante à une organisation. Les situations de référence concernent les activités à caractère administratif de l'organisation, toujours entendue au sens large : entreprise, association, administration publique, ONG et autres collectivités. La variété des situations étudiées doit montrer aux élèves la réelle diversité des domaines dans lesquels ils pourront poursuivre leurs études, puis exercer leur activité professionnelle.

Comme en classe de première, le recours aux technologies de l'information et de la communication est privilégié. Les cours et surtout les heures dédoublées doivent se dérouler dans une salle équipée au minimum d'un ensemble téléviseur/magnétoscope et d'un vidéo-projecteur. Les élèves doivent pouvoir accéder à des postes de travail informatiques connectés à l'Internet et au réseau pédagogique interne permettant un travail individuel ou collaboratif, dans des salles disposant de moyens de numérisation (scanneur) et d'édition. Ils doivent également disposer, au moins, des logiciels bureautiques dans une version récente : traitement de textes, tableur, logiciel de gestion de base de données, de présentation assistée par ordinateur, de reconnaissance de caractères. Les fonctionnalités de ces logiciels seront mises en œuvre, de manière progressive et rigoureuse, à l'occasion de l'approche de l'ensemble de ce programme.

L'enseignement de « Communication et Gestion des ressources humaines » est assuré pour la totalité de son horaire par un seul professeur qui entretient des échanges réguliers, pouvant déboucher

sur des actions pédagogiques concertées, avec les professeurs chargés des enseignements des autres disciplines.

2. Indications détaillées

A. Les groupes

Cette partie vise à fournir aux élèves les repères conceptuels qui leur sont nécessaires pour comprendre l'organisation des collectivités de travail et aborder l'étude des trois parties suivantes qui se réfèrent fréquemment au groupe restreint dans les organisations. Il apparaît donc souhaitable que l'étude des groupes soit abordée dès le début de l'année scolaire. La démarche *Observation → Analyse → Conceptualisation* convient bien à cette première partie qui pose des notions de base par le repérage de phénomènes. Cette approche peut prendre appui sur des situations de groupe vécues par les élèves et, principalement, sur des exemples variés tirés de la vie sociale et du travail.

On s'attache, dans cette partie, à identifier des processus de groupe, à les analyser et non à définir des méthodes d'organisation visant à une meilleure efficacité du fonctionnement des groupes :

- caractérisation des différents groupes observables dans une organisation ;
- observation et analyse des phénomènes qui les traversent ;
- identification des principaux facteurs de leur efficacité.

Les observations et les analyses de phénomènes se font à partir de :

- Séquences de films, émissions de télévision, supports spécifiques de formation sur cassette vidéo, cédérom, DVD, ou autres supports ;
- Cas d'entreprises ou d'organisations décrivant des situations de groupe et permettant une analyse de phénomènes ;
- Investigations menées par les élèves eux-mêmes au sein d'organisations existantes ;
- Textes relatifs à des expériences dans le champ de la psychologie sociale ;

- Articles de presse ;
- Témoignages d'expériences rapportées par les élèves en raison de leur appartenance à certaines organisations, dans le respect des principes de la laïcité : association sportive ou culturelle, clubs ou comités lycéens... ;
- Observation de situations tirées de l'activité des organisations afin d'identifier d'une part, le ou les processus de décision mis en œuvre et, d'autre part, l'influence du leadership sur ce processus et sur l'efficacité du groupe. Ces situations peuvent être simulées ou empruntées à l'actualité : réorganisation d'une équipe de travail, achat d'un nouvel équipement dans une entreprise, organisation d'un événement dans une association, définition du programme d'activités d'un comité d'entreprise... ;
- L'auto-analyse par les élèves, individuellement et anonymement, de leur propre fonctionnement au sein des groupes.

Cette première partie du programme a une fonction essentielle de cadrage. Les élèves ont, dans leur scolarité et plus particulièrement dans l'enseignement de la discipline « Communication et gestion des ressources humaines », à expérimenter eux-mêmes le travail au sein d'un groupe. En outre, ils seront sensibilisés aux situations de communication de groupes dans les organisations et aux techniques associées.

Le professeur veillera, le moment venu, à rappeler ou faire rappeler les principaux concepts liés aux groupes lorsqu'ils seront de nouveau mobilisés lors de l'étude des parties suivantes.

1. Le groupe

1.1. Notion de groupe

Cette partie vise à circonscrire la notion de groupe restreint et réactive des acquis de la classe de première relatifs au comportement des individus. En effet, les règles ou les normes que se fixe un groupe influent sur son fonctionnement, sur sa production et sur le vécu de ses membres.

L'approche prend appui sur des exemples et des comparaisons entre différentes formes d'organisations humaines.

1.2. Typologie

Parmi les groupes formels on distingue les groupes permanents, identifiables à la lecture de l'organigramme, des groupes de travail temporaires qui sont cependant des composantes importantes du fonctionnement d'une organisation.

Les raisons qui conduisent à la formation d'un groupe informel (groupe qui se forme spontanément sur la base de relations personnelles autour d'intérêts communs) sont vues en relation :

- avec le contexte professionnel ;
 - avec le contexte personnel (activités associatives, sportives, conviviales et spontanées par exemple).
- Elles sont étudiées au travers d'exemples.

1.3. Caractéristiques

L'étude du groupe se limite aux caractéristiques durables qui le structurent, parmi lesquelles la taille, le statut et le rôle des membres, les normes et les valeurs qui sous-tendent son fonctionnement ainsi que les activités auxquelles il se consacre.

1.4. Fonctions

La première fonction du groupe est une fonction de production, parce qu'il est centré sur la tâche qu'il doit accomplir et sur les objectifs qui sont les siens. Mais il a aussi pour fonction de faciliter la communication et les échanges entre l'ensemble de ses membres et, si nécessaire, de réguler les conflits qui pourraient apparaître.

Des grilles d'auto-analyse peuvent faciliter une prise de conscience de ces phénomènes et permettre à des groupes d'élèves de faire le point sur la manière dont ils ont rempli ces trois fonctions.

2. La dynamique de groupe

La dynamique du groupe s'intéresse aux processus relationnels internes à un groupe, aux phénomènes d'influence qui le traversent, guident ses prises de décisions et les positions de ses membres.

Des exemples tirés de l'expérience des élèves et de la vie des organisations permettent de réfléchir aux conditions favorisant la cohésion. On peut également présenter des expérimentations comme celle de Asch (à propos du conformisme), Milgram (la soumission à l'autorité) ou Moscovici (le rôle des minorités).

Précautions : Ces expérimentations doivent être évoquées à partir d'extraits d'ouvrages, de films ou d'articles, mais en aucun cas reproduites en classe, l'élève ne pouvant être lui-même objet d'expérience.

2.1. Cohésion du groupe

Le degré de cohésion du groupe a un impact sur son efficacité.

On s'attache ici à distinguer les facteurs structurels renforçant la cohésion (taille du groupe, types de réseaux de communication, etc.) des facteurs d'ordre socio-affectif relevant des attitudes et comportements individuels au sein du groupe, des phénomènes d'attraction et de rejet.

On montre aussi que les facteurs qui renforcent la cohésion sont principalement la motivation, la réussite du groupe, l'existence d'une menace extérieure ainsi que le désir de chacun d'appartenir au groupe.

2.2. Décision du groupe

Il s'agit de montrer que les décisions prises par un groupe ne sont pas les mêmes que celles que prendraient les individus qui le composent. En effet, à l'intérieur du groupe, des phénomènes psychologiques amènent les individus à rapprocher leurs points de vue, ce qui peut même les entraîner à des prises de position irrationnelles.

La prise de décision dépend de l'existence :

- de relations formelles ou informelles entre les membres ;
- de normes implicites ou explicites.

Pour illustrer ces phénomènes, on aborde :

- les différents modes de décision au sein d'un groupe, absence de réaction, règle de l'autorité, de la majorité, de la minorité, unanimité ;
- les avantages de la prise de décision collective (quantité et qualité des informations, meilleure compréhension, engagement plus important à l'égard de cette décision) et les risques (possibilités de pressions, temps requis) ;
- les risques inhérents à la pensée de groupe, surtout lorsque la cohésion est forte, qui affaiblit le sens critique de chacun.

2.3. Leadership

Le *leadership* est l'influence prépondérante qu'exerce un individu sur un groupe. Elle peut découler de son pouvoir, de sa place dans la structure (*leadership* de droit) ou de sa personnalité, de ses qualités personnelles (*leadership* de fait).

Essentiellement grâce à l'observation d'exemples de situations comparées, on montre l'impact de trois formes de leadership : autoritaire, participatif, laisser-faire.

B. La communication

Le programme de la classe terminale initie les élèves aux phénomènes de communication de groupe, au niveau de l'organisation dans son ensemble et des groupes de travail restreints.

Les notions acquises concernant le comportement des individus et la communication en classe de première ainsi que les groupes, en première partie du programme de terminale, sont mobilisées en permanence pour analyser des phénomènes plus globaux et complexes.

La démarche pédagogique générale recommandée dans les phases d'apprentissage doit permettre de réinvestir les acquis à l'occasion de :

- situations vécues (exemple : une réunion de créativité au sein d'un groupe d'élèves, un exposé) ;
- étude de problèmes de communication simulés dans un contexte organisationnel, aboutissant à la proposition de solutions.

Les objets d'observation, quant à eux, sont :

- des situations de communication rapportées au travers de séquences de films, d'émissions de télévision, des supports spécifiques de formation à la communication, sur cassettes vidéo, cédérom, DVD, ou tout autre support ;
- des « cas de communication » décrivant des situations au sein d'organisations réelles ou simulées et permettant une analyse de phénomènes ;
- des « reportages » de communication effectués par les élèves eux-mêmes dans des organisations ou auprès de personnes susceptibles de témoigner de leur vécu dans un contexte de travail ;
- des articles relatifs à des phénomènes de communication dans les organisations ;
- des situations simulées en classe, en jeux de rôles, particulièrement lorsqu'il s'agit d'aborder les techniques de communication et les situations qui permettent leur mise en œuvre. Il est préférable d'utiliser les heures dédoublées pour ce type d'applications, un nombre trop important d'élèves risquant de rendre difficile la maîtrise de l'exercice.

Le lien entre la communication et les autres parties du programme, tant au sein de la discipline qu'avec le management des organisations, est particulièrement évident en classe terminale. Chaque fois que possible, on privilégie les approches montrant l'intégration de la communication dans des processus plus larges. Les « cas d'entreprises » favorisent cette vision.

L'évaluation est formative quand il s'agit de découvrir et d'observer des situations nouvelles. L'acquisition des notions est soutenue par une évaluation sommative périodique recourant à l'étude et l'analyse, dans le cadre d'une organisation, de problèmes simples de communication, appelant des propositions argumentées en termes de conseils, procédures, documents, etc.

1. La communication dans les organisations

La communication organisée et la communication informelle cohabitent et sont complémentaires.

L'étude d'exemples réels, de « cas d'entreprises », d'articles de presse, permet d'observer une communication complexe, dont une partie est globalement maîtrisée, vise à l'information et à l'efficacité, tandis que l'autre est plus spontanée et concourt au maintien du lien social.

1.1. Les phénomènes informels

Ils occupent une place importante dans les relations de travail. Leur étude s'appuie sur l'analyse effectuée en classe de première, renforçant ainsi l'idée que la communication peut avoir pour seul enjeu la relation elle-même, la construction de sa propre identité, la détermination de sa place au sein d'un groupe, etc. Elle peut également s'inscrire dans des phénomènes d'influence, spontanés ou orchestrés.

Le professeur met en évidence, par l'observation et l'analyse, l'apparition spontanée de réseaux informels de communication dans les organisations, les rites de fonctionnement liés, la convivialité ou les contraintes qu'ils peuvent générer, ainsi que le rôle régulateur ou perturbateur de cette communication.

Les reportages recueillis par les élèves auprès de professionnels, de salariés d'entreprises, sont une matière première intéressante, à condition d'être guidés par un questionnement défini à l'avance.

On peut également exploiter les articles de la presse spécialisée relative au management, des extraits choisis de films ou autres supports visuels et des cas de communication.

1.2. La communication organisée

Alors que les phénomènes spontanés sont représentatifs d'enjeux de communication parfois inconscients, la communication organisée est réfléchie en termes d'image, d'objectifs, de documents, de procédures, etc.

L'étude des moyens de communication n'est pas exhaustive et doit mettre en évidence le rôle de chacun d'entre eux en fonction des objectifs de communication : aide à la décision, opérationnalisation coordonnée de sa mise en œuvre, relations sociales.

C'est à partir de l'observation de pratiques réelles, de processus, de procédures et de documents, que l'on aborde cette partie du programme.

En ce qui concerne l'importance de la communication avec les partenaires de l'organisation, il peut être profitable d'impliquer les élèves dans les éventuelles actions de communication de l'établissement au sens large (administration, foyer socio-éducatif, association sportive, infirmerie...). Ce point permet aux élèves de produire sur divers supports des documents tels que des lettres commerciales, devis, factures. Dans le cadre de ces productions, les élèves doivent recourir de façon méthodique aux logiciels bureautiques adaptés.

Précautions : Il est intéressant de présenter la diversité des pratiques et d'éviter toute standardisation normative dans l'approche des documents d'entreprise.

1.3. Communication organisée et gestion des documents

Notion de document

Le document peut prendre plusieurs formes en fonction de la technologie employée. Le document électronique prend une place prépondérante dans les organisations :

- la production de nouveaux documents est le plus souvent réalisée sous forme numérique ;
- la mise à disposition de documents « papier » existants nécessite une conversion numérique.

Le cycle de vie d'un document dépend de son utilité et de contraintes légales (fréquence d'accès au document, durée de vie en modification ou en consultation, durée légale et délais de forclusion, niveau de conservation des versions...).

Après l'inventaire des supports (permanents et temporaires) et des types d'information (orale, écrite, visuelle), le professeur présente quelques combinaisons possibles donnant naissance à des documents en usage dans des organisations. Les élèves découvrent ainsi la grande variété de documents que peut gérer une organisation. Les documents multimédias entrent dans le champ d'étude.

Gestion électronique de documents (GED)

L'appropriation des concepts liés aux fonctions de la GED s'effectue par la pratique.

Les élèves sont mis en situation :

- d'acquiescer et définir l'aspect physique des documents en tenant compte des besoins du lecteur et de son support de lecture (numériser, utiliser un logiciel de reconnaissance optique de caractères (OCR) ;
- d'indexer des documents ; l'indexation repose sur une analyse conceptuelle de documents simples pour les décrire par un ou

plusieurs mots-clés. Il faut distinguer la description formelle du document (type, auteur, date, etc.) à des fins de classement, de la description par concepts permettant de décrire son contenu (mots-clés). Les principaux ordres de classement sont présentés. Le rangement ou mode de classement (approche matérielle) est exclu ;

- de mettre à disposition : des documents, définir des modes d'organisation et de mise à disposition des données et documents. Il s'agit de construire une navigation et une organisation de stockage logique, créer des liens hypertextes au sein de tous types de documents et entre les documents, organiser sur un support de stockage une arborescence en respectant un cahier des charges.

Production et enrichissement des documents numériques

La distinction entre la structure (le plan), la forme (le style) et le fond (le sens) du document contribue à l'élaboration raisonnée, par les élèves, de documents adaptés aux besoins et à la situation de communication. Elle correspond en même temps à l'évolution des langages de description des documents électroniques, de HTML à XML.

Tout document électronique doit être adapté au contexte de sa mise à disposition de destinataires qui peuvent être divers. Cela nécessite en conséquence de :

- respecter une charte graphique, des feuilles de styles et des modèles ;
- adapter les documents aux formats de textes et d'images (formats graphiques (tif), formats d'images (gif, bmp, jpeg, etc.), formats de textes (pdf) ;
- produire les documents en prenant en compte leurs modes de diffusion (écran, impression).

L'appropriation des concepts associés à la production et l'enrichissement des documents numériques est consolidée par la pratique : dans le cadre de leur scolarité et plus particulièrement de ce programme, seuls ou en équipes réduites, les élèves sont amenés concrètement à créer des modèles, utiliser des feuilles de styles, organiser leurs fichiers, stocker leur documents, utiliser méthodes et outils propres au travail collaboratif. Ils sont ainsi amenés à enrichir un même document et à en gérer les versions.

Tout travail de conception de documents respecte obligatoirement les phases suivantes :

Analyse (forme et fond) → Réalisation → Contrôle.

Quel que soit le document réalisé, l'approche technique relative à cette réalisation doit être précédée d'une analyse (objectifs de communication, finalités, structure, forme, fond du document, pertinence du support, de l'outil utilisé, etc.) et suivie d'un contrôle de qualité.

L'enseignement prend appui sur les possibilités offertes par les logiciels bureautiques (modèles, plans, feuilles de style) et par les langages de description des documents.

L'élève ne pratique aucune programmation à l'aide d'un langage de description de documents. Cependant, à l'aide des versions les plus récentes de nombreux logiciels, en particulier de bureautique, recourant au langage de description de documents, il peut réaliser certaines activités.

Par exemple :

- l'observation et l'interprétation de la description de documents simples réalisée à l'aide de langages spécialisés (HTML et XML) ;
- la production et l'enrichissement de documents à l'aide de logiciels de bureautique ;
- l'adaptation de documents à la norme de l'entreprise dont la structure et le style sont déjà fournis ;
- l'adaptation d'un document source (XML, par exemple) vers des présentations de formes différentes (document textuel, rapport, plaquette, diaporama, etc.) dont les styles sont déjà fournis.

Protection, sécurité des documents et archivage

Les élèves doivent identifier les enjeux, les risques et les techniques de piratage utilisées, pour apprécier les mesures de sécurité à mettre en œuvre dans un environnement informatique en réseau.

Les enseignants doivent sensibiliser les élèves aux contrôles relatifs à :

- la sécurité des données, plus particulièrement aux autorisations d'accès aux fichiers par mots de passe afin qu'ils en connaissent les principes. Les aspects techniques qui relèvent de l'administration d'un réseau sont exclus ;
- la sécurité d'accès : appliquer différents niveaux de sécurité (exemple : mettre en oeuvre une protection au niveau du document ; analyser au sein du réseau les effets d'une sécurité individuelle, d'un groupe).

L'attention des élèves est attirée sur la protection et le respect des droits des personnes, la propriété littéraire, artistique et industrielle. Ce point est étudié en référence aux notions abordées en Droit en classe de première (droits patrimoniaux) et de terminale (droits de propriété industrielle).

La nécessité de contrôles sur la sécurité des données peut être illustrée à partir d'exemples en liaison avec la gestion des ressources humaines : base de données sur le personnel en ligne utilisées par des groupes d'utilisateurs différents contenant des données générales et des données confidentielles, salaires, renseignements médicaux, etc.

La gestion électronique des documents (GED) ou leur décentralisation peut apporter des remèdes à l'encombrement souvent coûteux des archives. Les différents types d'archives sont simplement énoncés en relation avec la fréquence de leur utilisation. L'intérêt des différents supports d'archives notamment des supports optiques pour la GED est également simplement énoncé.

2. La communication au sein des groupes restreints

La première partie de ce chapitre s'appuie fortement sur les notions du titre « A. Les groupes ». Elle permet de percevoir comment les phénomènes d'influence imprègnent les rôles de chacun dans le groupe, les interactions, les échanges internes.

La seconde partie aborde plusieurs techniques de communication susceptibles de favoriser la communication interne aux groupes.

La troisième partie, enfin, s'attache à étudier trois situations de communication de groupe particulièrement fréquentes.

2.1. Phénomènes d'influence au sein des groupes restreints

C'est bien l'impact des phénomènes de cohésion et d'influence sur la communication de groupe qui est étudié et, en retour, les conséquences de cette communication sur le fonctionnement des groupes et sur les prises de position des individus qui les composent.

Pour cela, il est possible de prendre appui sur l'analyse des expériences antérieures des élèves (ex. : réunions de préparation aux conseils de classe) et d'observer des situations de communication de groupe au travers d'extraits de films, de vidéos, de recueils de témoignages.

Précautions : L'appropriation des concepts passe exclusivement par l'observation, l'étude de phénomènes repérables et non par l'acquisition de savoir-faire reposant sur des méthodes ou des procédés d'influence. Les élèves ne sont jamais invités, y compris par le jeu de rôle, à vivre des situations visant à leur faire pratiquer l'influence de manière consciente et délibérée. Les techniques

répandues dans les entreprises, très contestées scientifiquement, comme la programmation neuro-linguistique, sont donc exclues.

2.2. Techniques de communication de groupe

L'objectif est de montrer que la pratique, la réflexion, l'analyse de situations de communication peuvent favoriser une communication plus raisonnée qui tente de minimiser les quiproquos et malentendus, les ambiguïtés, le débordement émotionnel. Trois techniques utiles dans de nombreuses situations de communication sont étudiées : l'écoute active, l'argumentation de communication et la créativité.

L'écoute active est étudiée en particulier pour son intérêt à minimiser les pièges inhérents à la communication de groupe : écoute défectueuse, « dialogue de sourds », influence excessive, consensus trop rapide, fausses questions, etc. Quelques procédés peuvent être observés et utilisés : questions fermées, ouvertes, alternatives, en miroir, de précision, silences porteurs, reformulation, soutien empathique. On montre également l'importance des conditions matérielles pour une écoute efficace.

Un lien avec les enseignements de français est nécessaire, tout particulièrement pour *l'argumentation* qui occupe une place importante dans les programmes de français du second cycle. Dans ce domaine, notre champ d'étude est celui de l'application des procédés et des démarches générales, propres à toute situation argumentative, à des situations de communication d'organisations dont l'objectif est de soutenir une proposition, une solution, un projet, etc. Il convient d'insister sur le fait qu'elle se distingue de la violence persuasive mais aussi de la séduction, de la démonstration et de la manipulation. Différents types d'arguments peuvent être envisagés : les arguments d'autorité, de communauté, de cadrage, d'analogie.

L'intérêt des techniques de *créativité* est de constituer une aide pour libérer les membres du groupe des idées toutes faites, des schémas mentaux habituels, des routines, de façon à faire naître des idées nouvelles. Le recours à ces techniques se pratique exclusivement en groupes restreints. Elles peuvent être utilisées dans les domaines les plus divers : publicité, mercatique, mais aussi ressources humaines, résolution de problèmes.

L'approche de ces trois techniques se fait par l'observation (grâce à des documents vidéo en particulier), le repérage des attitudes et des procédés facilitateurs. Une mise en œuvre peut être ensuite envisagée lors de jeux de rôles ou encore de situations de communication réelles (débats, entretiens, exposés, recherches d'idées en groupe), sans pour autant viser une maîtrise professionnelle.

Précautions : Aucune de ces techniques ne peut être qualifiée de recette infaillible. Elles ne peuvent en aucun cas faire l'objet de modes opératoires rigides. La détection et l'analyse de phénomènes, la réflexion et la pratique, peuvent simplement favoriser une communication raisonnée facilitant les échanges.

2.3. Situations de communication de groupe

Trois situations de communication de groupe particulièrement fréquentes sont abordées : la réunion, les conflits entre personnes dans le groupe et la négociation. Les techniques et situations de communication abordées précédemment y trouvent un terrain d'application, en s'y combinant bien souvent (*exemple : écoute active et négociation au cours d'une remédiation de conflit*).

Techniques et situations peuvent d'ailleurs parfois être abordées ensemble, à partir des mêmes supports d'observation (documents visuels par exemple ou articles de presse relatifs à ces thèmes). Des témoignages recueillis par les élèves auprès de personnes en activité ou des reportages réalisés dans des organisations (*exemple : observer et analyser une réunion*) peuvent également être utiles.

Réunions

Il convient d'attirer l'attention des élèves sur les difficultés provoquées par leur excès ou leur insuffisance. Le rôle essentiel joué par l'animateur et le style d'animation sont des éléments primordiaux pour l'efficacité de la réunion. Plusieurs types de réunions peuvent être envisagés : réunions d'information, de résolution de problème, de négociation, d'intégration. Les principales techniques d'animation de réunion peuvent être mises en pratique à l'occasion de mise en situation des élèves (exposé, questions ouvertes au groupe, tour de table, discussion libre, remue-ménages).

Conflits dans les groupes

L'objectif est de repérer les types de conflits (conflit ouvert/latent, conflit d'intérêt, de pouvoir, d'identité, d'idéologie) et leurs sources (interprétation erronée, tentative d'influence exagérée, défense excessive du territoire par exemple). Le professeur démontre que les divergences peuvent être stimulantes au sein d'un groupe.

Si le conflit passer dans un groupe restreint peut faire l'objet d'une attitude de temporisation, le conflit ancré gagne à être dépassé par le recours à l'arbitrage (le plus souvent hiérarchique) ou la médiation d'un tiers ou, le plus souvent, ou la négociation directe entre les parties.

L'objectif de la négociation, qu'elle soit directe ou avec un médiateur, est d'aboutir à un accord qui suppose des ajustements, des concessions et des compromis éventuels.

Il est essentiel de montrer que la négociation constitue une alternative au recours à la force et à l'autorité dans la vie sociale en général et dans les organisations en particulier.

Limites et précautions : L'étude des conflits s'appuie sur l'analyse de documents audio, visuels, articles, reportages. Les objets d'observation sont toujours extérieurs au vécu des élèves : conflits entre personnes au sein d'un groupe restreint dans un contexte de travail.

Le professeur évite, pour l'étude des conflits, de pratiquer les jeux de rôles dans lesquels les élèves risquent de s'impliquer personnellement et de perdre de vue l'objet de formation.

Si les jeux de rôles sont pratiqués, ils ne simulent jamais le conflit lui-même, mais seulement la phase de dépassement. Ils permettent de mettre en œuvre les techniques de l'écoute active et de l'argumentation. Les situations de conflit que l'on tente alors de dépasser ne sont pas impliquantes pour les élèves :

- Phase de négociation dans un conflit entre fumeurs et non-fumeurs dans des locaux de travail ;
- Phase de négociation dans un conflit entre collègues à propos de disparités dans la charge de travail.

Négociation

Il ne s'agit pas d'entraîner les élèves à la pratique de la négociation, mais de les aider à repérer des situations de négociation et d'en percevoir l'intérêt et les limites.

On peut songer à toutes les situations de négociation en général et à celles qui concernent la relation employeur/salarié en particulier, en liaison avec la partie « La gestion des ressources humaines » du programme. La négociation commerciale n'est pas abordée.

Quelles que soient les situations observées, il est essentiel de montrer que la négociation constitue une alternative au recours à la force ou à l'autorité dans la vie sociale en général et dans les organisations en particulier. Les élèves doivent comprendre que l'objectif de la négociation est d'aboutir à un accord qui suppose des ajustements, des concessions ou des compromis éventuels.

C. La gestion des ressources humaines

L'objectif de cette partie est d'initier les élèves aux notions et aux pratiques concernant la gestion des ressources humaines (GRH) dans les organisations. Plus qu'un modèle-type de GRH, il faut avoir à l'esprit la diversité des pratiques réelles rencontrées dans les

entreprises et les services publics ainsi que les facteurs qui peuvent les expliquer (nature publique ou privée de l'organisation, taille, secteur économique...).

Pour aborder cette partie, il convient tout d'abord de prendre appui sur les acquis du cours de management des organisations de première (cf. point 5.3. « Le management : animer et mobiliser des hommes »).

La conduite de l'étude est ensuite menée dans un double cadre de référence :

- le cadre managérial relatif aux ressources humaines ;
- le cadre juridique défini explicitement dans le programme de droit au point 3 « comment le droit encadre-t-il la relation de travail ? », tout particulièrement ce qui concerne le contrat de travail (cf. point 3.1.) et la protection des salariés (cf. point 3.2.).

Cela suppose nécessairement une harmonisation des progressions pédagogiques entre le management des organisations, le droit et la gestion des ressources humaines, de façon à tirer le meilleur parti des transversalités, tout en réservant au programme de spécialité une approche plus opérationnelle des notions et en proposant aux élèves des situations pédagogiques qui leur permettent le recours approprié et raisonné aux technologies de l'information et de la communication, notamment le traitement des textes et des données.

Le traitement des différentes sous-parties n'est pas nécessairement linéaire. De plus, la gestion des ressources humaines mobilise des compétences de communication et d'organisation et ne peut se concevoir que dans le cadre d'un groupe. C'est pourquoi son étude peut être menée en parallèle avec les autres parties du programme de communication.

Quelle que soit la progression adoptée, l'enseignement de cette partie, pour être vivant et efficace, suppose que soient utilisés :

- des documents réels provenant de différentes organisations ;
- des supports d'information générale ou spécialisée ;
- des investigations en milieu professionnel, menées par les élèves eux-mêmes si leur environnement le permet.

Le travail en équipe, si possible en classe dédoublée, alterné avec le travail individuel, offre un cadre pédagogique particulièrement adapté à d'autres approches pédagogiques : études de documents ou de supports visuels, exercices de calcul de certains indicateurs de gestion sociale, interviews de salariés, invitation de conférenciers...

Les séances en classe entière servent :

- à installer les principaux concepts selon la démarche Observation → Analyse → Conceptualisation ;
- à présenter les situations qui feront l'objet des applications évoquées ci-dessus ;
- à assurer les synthèses au terme de ces applications.

1. Spécificité des ressources humaines dans les organisations

Ce paragraphe met en valeur les raisons pour lesquelles la gestion des ressources humaines n'est pas à considérer de la même manière que les autres volets de la gestion (aspects juridiques, psychologiques). L'esprit sur lequel il est fondé est celui d'une double exigence, de résultat productif et de développement humain. Celle-ci peut donc se traduire par des tensions (qu'il importe de ne pas ignorer) ou par des solutions satisfaisantes pour les parties.

Il convient d'insister sur la spécificité des ressources humaines dans une organisation en évoquant ses différents aspects :

- aspects techniques et professionnels qui renvoient à la correspondance entre les besoins des organisations et les compétences des hommes ;

- aspects humains et sociaux qui prennent en compte les aspirations professionnelles mais également personnelles des différents acteurs ;

- aspects juridiques liés à l'importance de l'encadrement opéré par le droit du travail. Il n'est pas nécessaire de détailler cet aspect juridique, mais plutôt de faire le lien avec le cours de droit.

La définition de la gestion des ressources humaines peut être rappelée en relation avec le cours de management.

L'enseignant insiste sur le fait qu'en matière de GRH plus qu'ailleurs, les décisions prises dans l'entreprise peuvent correspondre au jeu de plusieurs acteurs (direction, cadres de terrain, salariés, syndicats, inspection du travail, etc.). L'enseignement dans ce domaine évite ainsi le travers du "tout-économique" d'un côté et de la conflictualité systématique de l'autre.

2. Parcours professionnel

La notion de parcours professionnel peut être appréhendée sous l'angle du salarié et sous l'angle de l'organisation. C'est évidemment sous ce dernier que la gestion des ressources humaines prend tout son sens et que se justifie l'étude à entreprendre, depuis le recrutement jusqu'au départ du salarié en passant par la gestion des emplois pendant la période d'activité. Toutefois, le point de vue du salarié doit être pris en compte dans tous les actes de communication liés à ces opérations.

2.1. Recrutement

L'étude du recrutement implique trois dimensions caractéristiques de la gestion des ressources humaines :

- une dimension organisationnelle liée à la procédure de recrutement ;
- une dimension de communication et de gestion de l'information, notamment par l'activation du système d'information après la décision d'embauche ;
- une dimension sociale, à l'occasion de l'intégration du salarié dans le groupe ou l'équipe de travail et dans l'organisation dans son ensemble.

La prise en compte de ces trois dimensions, associée à l'éclairage fourni par le contexte économique (état du marché, contraintes financières) et juridique, devrait donner à l'étude du recrutement une vision plus large que celle d'une approche trop procédurale. De même l'arbitrage entre recrutements externe et interne est mieux compris s'il s'inscrit dans une logique de prise de décision intégrant de multiples variables.

Il est recommandé d'utiliser, pour illustrer ce programme, des exemples tirés de l'environnement économique local et de la presse. On peut travailler sur des offres d'emploi, des exemples de documents d'embauche. La variété des situations étudiées doit permettre d'apprécier la diversité des pratiques en la matière, selon la nature et la taille de l'organisation, le secteur d'activité, la sollicitation éventuelle d'intermédiaires.

Les descriptifs de poste de travail, les profils, la constitution de fichiers, de bases de données du personnel et de registres, la rédaction de parties de livret d'accueil permettent de mobiliser les connaissances acquises par les élèves en première en gestion de l'information. Ces applications, dont le professeur s'efforce de réduire la complexité, appellent tout particulièrement le recours aux logiciels de traitement de texte et de gestion de données et permettent d'établir des liens utiles entre cette partie et celle consacrée à la gestion des documents (cf. point 1.3. de la partie « B. La communication »).

2.2. Gestion de l'évolution professionnelle

Il apparaît utile de montrer comment l'organisation, à partir d'une veille informationnelle sur l'évolution des emplois et de ses causes (fluctuations des marchés, réduction ou extension d'activités,

modifications technologiques, etc.) ajuste les compétences nécessaires notamment au travers des plans de formation et de la gestion de l'offre d'emplois, interne ou externe. Il peut être utile de faire le lien avec le programme d'économie.

Pour illustrer cette partie, on peut prendre un cas d'entreprise ou de secteur d'activité, en suivant l'évolution de ses besoins quantitatifs et qualitatifs en personnel.

Ce point du programme devrait aussi faire naître chez les élèves une prise de conscience de la nécessité de veiller eux-mêmes à assurer une continuité de formation tout au long de leur vie professionnelle.

2.3. Départ du salarié

En ce qui concerne cette étape, le professeur peut se servir de cas d'actualité traités dans la presse, en étant soucieux de mettre en évidence les différentes logiques en présence (économique, juridique, sociale). Il faut toutefois insister sur l'aspect opérationnel important de cette étape, en présentant les formalités obligatoires lors de tout départ. Pour cette partie également, le travail en collaboration avec le professeur de droit est particulièrement enrichissant, mais il est important de montrer que la communication peut ne pas se limiter aux formes légales.

3. Conditions de travail

3.1. Enjeux

Pour introduire la notion de « conditions de travail », il peut être envisagé de faire travailler les élèves sur des situations de travail à leur proximité (salariés du commerce et de la grande distribution, conducteurs de bus, etc.), dans leurs différentes dimensions (aspects physiques, organisationnels, sociaux, santé et sécurité...).

Dans cette introduction, on se limite à la mise en évidence par l'observation de l'impact des conditions de travail sur la personne des salariés d'une part et l'efficacité de l'organisation d'autre part.

3.2. Rémunération

Parmi les conditions du travail, le niveau et l'évolution de la rémunération sont des éléments déterminants de l'engagement du personnel. Pour limiter la complexité de l'étude de la rémunération, il importe surtout de faire comprendre les grandes logiques des systèmes de rémunération, sans tentative de description exhaustive. Par ailleurs, il est nécessaire de lier la partie « paie » du programme avec les enseignements des autres chapitres (systèmes d'information, organisation) et avec le programme d'information et gestion de la classe de première.

La réalisation d'un bulletin de paie manuscrit ou informatisé n'est pas attendue en terminale. En revanche, la lecture de plusieurs bulletins de salaires correspondant à divers emplois, associée à l'exploitation d'une documentation à caractère juridique (contrat de travail, extrait du code du travail et d'une convention collective, fiche ou état du personnel) autorise une découverte des principales notions attachées à la rémunération :

- critères de rémunération ; qualification, performance individuelle et collective (individualisation, primes, intéressement, participation) ;
- composantes de la rémunération ; éléments constants et variables du salaire, autres éléments de rémunération, prise en compte de l'ancienneté, variables salariales internes à l'entreprise et/ou externes (marché du travail, situation économique et financière de l'entreprise ou du pays).

Comme il a déjà été précisé, de telles applications ne sont concevables que dans la mesure où elles s'inscrivent dans leur contexte, notamment organisationnel et informatisé. Une description préalable de la procédure de paie de telle ou telle organisation est donc nécessaire ainsi qu'un référentiel simplifié des principales obligations qui s'imposent aux organisations en matière de gestion de la rémunération.

3.3. Aménagement du temps de travail

L'étude de l'aménagement du temps de travail pourrait être fondée sur un cas simple d'accord négocié dans une entreprise. En relation avec le cours de droit, cette étude peut permettre d'aborder les effets organisationnels d'un réaménagement ou de la réduction du temps de travail.

Ce point se prête également bien à des calculs de temps de travail, par période de congés, de temps de repos compensateur, en se limitant à des cas simples (organisations de taille moyenne). Des tableaux peuvent être établis pour préparer les éléments de la paie (heures supplémentaires par exemple), organiser les services. Les outils présentés au point 4 « indicateurs de gestion sociale » peuvent trouver ici quelques domaines d'application et le recours au tableur constitue une aide précieuse.

3.4. Sécurité et santé au travail

L'observation de postes de travail peut être effectuée d'après divers documents : photos, vidéos, brochures relatives à la protection des salariés ou à l'usage de certains matériels. La rédaction de consignes limitées à des cas restreints peut être une occasion d'appliquer les acquis en communication écrite.

Les élèves doivent être en mesure de repérer les incidences éventuelles d'un dysfonctionnement en termes de responsabilité civile ou pénale ou sociale (taux de cotisation des accidents du travail).

4. Indicateurs de la gestion sociale

Des exemples de données sociales simples, présentant des comparaisons entre deux établissements ou deux entreprises, peuvent être utilisés pour montrer en quoi quelques indicateurs de base permettent d'avoir une idée sur les problèmes qu'ont à résoudre les entreprises.

La description de la procédure conduisant à la constitution d'un tableau de bord social (enquête, travaux préparatoires, activation du système d'information, notamment de bases de données), l'étude ou la composition partielle d'un tableau de bord élémentaire et le calcul par les élèves de quelques indicateurs (taux d'absentéisme, taux de rotation) doivent les conduire à commenter la portée des résultats observés et/ou obtenus sur la gestion de l'organisation. De telles applications offrent l'opportunité d'utiliser de manière pertinente un tableur et un traitement de textes.

D. L'organisation

Alors que le programme de première de « communication et information » envisage l'organisation au niveau individuel, celui de la classe terminale étend le champ d'étude au groupe, dans ses dimensions opérationnelles, l'approche stratégique étant réservée au cours de management des organisations.

L'axe directeur de l'étude de l'organisation est ici la performance. Il enrichit la compréhension des groupes de travail au sein des organisations en complétant les approches abordées dans les deux parties précédentes.

L'intérêt de cette étude est de souligner la contribution des groupes de travail à l'efficacité de l'organisation dès lors qu'ils atteignent eux-mêmes leurs performances respectives et, subséquentement, la nécessité d'organiser ces groupes, leurs activités et leurs échanges. L'étude de cette partie doit être aussi concrète que possible et prendre appui sur des situations d'organisations existantes afin de permettre aux élèves de découvrir progressivement les démarches et les outils d'organisation qui contribuent à l'efficacité des groupes de travail.

1. L'organisation, facteur de performance des groupes

Une performance est toujours attendue d'un groupe de travail, quelle que soit la nature de l'organisation concernée. Cette performance, tantôt assignée au groupe, tantôt définie par lui, pose le problème de l'identification de critères et de leur évaluation. Quelques exemples

de critères, de type quantitatif et qualitatif, peuvent être considérés comme significatifs et facilement illustrés par référence à l'activité des organisations : résultat, coût, qualité, délai, satisfaction des besoins. Il est utile également de rappeler que la performance d'un groupe est indissociable des performances individuelles de ses membres mais qu'elle ne se réduit pas à la somme de celles-ci.

Le concept de performance doit être clairement assimilé par les élèves afin qu'ils comprennent que l'amélioration de cette dernière passe par la mise en œuvre de démarches rationnelles d'organisation et notamment par l'organisation du travail et l'amélioration des processus, l'une et l'autre liées à l'approche qualité.

2. L'amélioration de la performance

Pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration de la performance, la relation entre fournisseurs internes et clients internes est privilégiée. Cette préférence n'exclut pas cependant de faire référence aux clients externes mais l'approche en interne de l'organisation reste plus accessible pour des élèves que l'on initie aux sciences de l'organisation, car elle évite de se centrer sur la relation client, plus proche de la gestion commerciale ou de la gestion de production.

2.1. L'organisation du travail

Les activités pédagogiques à proposer s'appuient sur des exemples d'unités de travail (groupe de travail ou équipe) dont la dimension doit être raisonnable et doit permettre une approche facilement accessible des notions abordées. Pour y parvenir ces activités peuvent être :

- *descriptives* : présenter des fiches de poste, des fiches de fonction ou d'attributions, en prenant appui si nécessaire sur des organigrammes limités à l'unité étudiée où sont représentées les relations entre acteurs ; illustrer la répartition du travail par la lecture et l'interprétation d'un tableau de répartition des tâches ;
- *analytiques* : analyser les tâches accomplies et les compétences associées.

Les activités prennent tout leur sens si leur contexte est nettement défini, en énonçant, par exemple :

- les performances attendues de l'unité de travail observée ;
- les circonstances ou les objectifs qui fondent l'organisation ou la réorganisation du groupe (modification de l'activité, correction de dysfonctionnements, amélioration de la qualité, etc.) ;
- les modes d'association ou d'implication du personnel (entretien, enquête par exemple), en harmonie avec les contenus des parties « A. Les groupes » et « B. La communication » de ce programme.

Le développement des activités proposées devrait être facilité par la réunion de quelques conditions :

- des situations peu complexes ;
- une référence aux métiers du tertiaire facilement identifiables et répandus ;
- la mobilisation des techniques et outils déjà connus des élèves, notamment ceux liés aux technologies de l'information et de la communication.

2.2. L'étude des processus

L'objectif de recherche de performance dans le cadre de la relation fournisseurs internes/clients internes guide l'étude de l'amélioration des processus.

Celle-ci porte sur des processus existants, de complexité limitée, à prévalence tertiaire et significatifs de l'activité des organisations, par exemple :

- *Dans les entreprises* : traitement des commandes fournisseurs et/ou clients, facturation, réparation d'un matériel confié au service après vente, archivage de documents, demande d'approvisionnement en fournitures de bureau ; la gestion des ressources humaines (cf. partie

« C. La gestion des ressources humaines ») offre des exemples d'applications (recrutement, embauche, organisation des congés annuels, préparation de la paie, etc.) ;

- *Dans d'autres organisations* : admission d'un patient dans un hôpital, traitement des absences dans un établissement scolaire, réservation d'un moyen de transport pour les adhérents d'une association sportive, préparation d'un conseil municipal, etc.

La démarche pédagogique peut être la suivante :

- acquisition des concepts de base par observation d'un processus répondant à des critères de performance énoncés, attendus, vérifiables et vérifiés. Cette première approche permet de :
 - définir les notions de processus, procédures, flux d'informations, circuits de documents, acteurs et actions ;
 - mettre en évidence la continuité, les chaînes de processus ;
 - repérer les actions et les acteurs, fournisseurs internes et clients internes et les changements de rôles éventuels, un client pouvant devenir à son tour fournisseur ;
 - découvrir quelques outils élémentaires de description des processus, fiche et schéma de processus, diagramme de circulation de documents.
- conduite d'une étude de processus (processus nouveau ou processus à améliorer en raison de dysfonctionnements).

Cette seconde approche présente un caractère plus analytique. La démarche en cinq étapes préconisée dans le programme permet d'introduire progressivement quelques outils d'analyse et de formalisation des processus et des procédures.

Il ne s'agit pas cependant de procéder à une étude exhaustive des outils qui ferait perdre de vue leur intérêt et leur finalité.

Ainsi, pour l'analyse du processus, les questions clés, les fiches et schémas de processus, les diagrammes de circulations de documents (ex. : postes-documents) devraient suffire à assurer la représentation des processus pour en conduire l'analyse. Ces outils devront être connus des élèves, à l'exclusion d'autres dont la présentation renvoie à des études supérieures.

La critique de processus présentant des dysfonctionnements ainsi que la recherche de solutions ne doivent pas mobiliser une démarche complète de résolution de problèmes. Il s'agit simplement de rendre les élèves capables d'établir les relations causales à l'origine des dysfonctionnements et de développer leur créativité en adoptant une démarche rationnelle. Dès lors un simple tableau causes-solutions répond largement à cette intention, sous réserve qu'on le fasse précéder d'un travail de recherche d'idées pour déterminer les causes et proposer des solutions. Les techniques et situations de communication de groupe (cf. partie « B. La communication » et points « 2.2. Techniques de communication de groupe » et « 2.3. Situations de communication de groupe ») peuvent être mobilisées à cette occasion.

La recherche de solutions peut faire appel à des démarches de créativité et déboucher sur des propositions : modifications de postes, des changements de circuits de documents, des créations ou modifications de supports.

La mise en œuvre des solutions nouvelles suppose la formalisation des nouveaux processus et procédures sous forme de descriptifs : fiche de procédure, instructions, note, pour l'essentiel. L'information des intéressés s'inscrit dans une logique de communication. Cette étape permet aux élèves de produire des documents simples et peu volumineux à l'aide des logiciels de traitement de texte et de présentation assistée par ordinateur.

Il convient d'insister sur la phase de contrôle des résultats qui permet de valider le nouveau dispositif par référence aux indicateurs de

performance initiaux, dans la perspective réitérée de l'amélioration de la relation fournisseur interne/client interne.

De même il y a lieu d'évoquer les conséquences économiques (coûts engendrés) et humaines (risques d'opposition ou motivation, nécessité de formation) qui peuvent découler de la modification des processus existants ou de l'élaboration de processus nouveaux.

2.3. Le travail coopératif assisté par ordinateur (TCAO)

Le travail collaboratif du groupe s'inscrit dans le domaine du travail coopératif assisté par ordinateur.

La pertinence des outils de travail de groupe diffère en fonction de l'interaction synchrone (visioconférence, tableau blanc partagé, « causettes », etc.) ou asynchrone (courrier et liste de diffusion, forum, outils d'édition en groupe). Le choix des outils dépend également du lieu (Intranet ou plate forme distante), de la taille du groupe, de la connectivité (permanente ou occasionnelle).

Le travail coopératif assisté par ordinateur est approché au travers de ses trois dimensions : la production, la communication et la coordination. À cet effet, en relation avec le point « Production et enrichissement des documents » du chapitre 1.3 « Communication organisée et gestion de documents » de la deuxième partie du programme, les élèves réalisent des productions de manière collaborative, en mettant en oeuvre une communication et une coordination virtuelles :

- La communication électronique fait appel à des outils prévus sur des plates-formes de TCAO mais elle passe en général par des outils indépendants. (« causettes », forum, courriel). Des possibilités de visioconférences peuvent être organisées ponctuellement, ou visitées pour en découvrir les fonctionnalités ;
- La production collaborative, telle qu'elle a été présentée, permet la distribution des objets partagés, la gestion des versions de ces objets présentés au point 1.3. Elle se construit sur un espace mémoire partagé local ou distant ;
- La coordination d'un travail collaboratif permet la description et l'enchaînement des tâches, le rôle et les droits des acteurs (animateur et participants). Elle se pilote par le partage d'un agenda électronique, l'utilisation d'un logiciel de gestion des tâches.

La mise en œuvre de productions de groupe, par les élèves, peut prendre appui :

- sur le réseau local de l'établissement scolaire, par la gestion de répertoires partagés, la gestion de droits (groupes) ;
- sur des plates formes distantes, en fonction des possibilités de connexion de l'établissement.

La mise en œuvre d'un travail collaboratif des élèves ne doit pas se résumer à la réalisation d'une production, mais doit permettre de mettre en évidence l'ensemble des contraintes et des problèmes inhérents à ce mode de travail virtuel : peu de traces d'activités du groupe, juxtaposition de documents et non collaboration, rigidité d'organisation, position de l'individu par rapport au groupe.

PROGRAMME DE L'ENSEIGNEMENT DE COMPTABILITÉ ET FINANCE D'ENTREPRISE EN CLASSE TERMINALE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 16-12-2004. JO du 29-12-2004

NOR : MENE0402748A

RLR : 524-9

MEN - DESCO A4

Vu code de l'éducation, not. art. L. 311-2 ; D. n° 90-179 du 23-2-1990, mod. par D. n° 2003-181 du 5-3-2003 ; D. n° 92-57 du 17-1-1992 ; A. du 14-1-2004 ; avis des CPC du 23-11-2004 ; avis du CNP du 24-11-2004 ; avis du CSE du 1-12-2004

Article 1 - Le programme de l'enseignement de comptabilité et finance d'entreprise en classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Article 2 - Ce programme entre en vigueur à partir de l'année scolaire 2006-2007.

Article 3 - Le directeur 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, le 16 décembre 2004.

Pour le ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur et de la recherche
et par délégation,

Le directeur de l'enseignement scolaire
Patrick GÉRARD

COMPTABILITÉ ET FINANCE D'ENTREPRISE

Classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion
Spécialité « Comptabilité et finance d'entreprise »

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

Les horaires indicatifs communiqués prennent en compte les heures de cours et les heures de travaux dirigés.

L'horaire hebdomadaire par élève est de 8 heures : 4 + (4).

Le programme prend appui sur les enseignements des programmes de première spécialité Gestion et, plus particulièrement ceux d'Information et gestion et de Management des organisations.

Les informations financières et de gestion jouent un rôle déterminant dans les processus de gestion des organisations et trouvent, pour la plupart, leur origine dans les activités de l'entreprise. Parmi ces informations, celles qui sont exprimées en termes monétaires permettent une évaluation synthétique de la situation financière et des performances de l'entreprise et prennent leur place dans les processus de prise de décision et d'analyse prévisionnelle.

L'étude des notions relatives à la comptabilité financière et à la comptabilité de gestion, dans la continuité du programme de la classe de première, a pour but de permettre aux élèves de comprendre les fondements du traitement des données comptables et la structure normalisée des documents de synthèse. Il s'agit aussi de comprendre l'intérêt et la portée d'une analyse interprétative de ces documents, puis de la mise en œuvre de processus de calcul des coûts dans une perspective de prise de décision et enfin l'intérêt d'une démarche prévisionnelle.

II. PROGRAMME

Le programme comporte sept parties :

- l'organisation de la comptabilité dans l'entreprise montre aux élèves la nécessité de coordonner des activités à travers un langage commun en utilisant une diversité de moyens de traitement de l'information ;

- la production de l'information financière s'attache à la comptabilisation et au contrôle des opérations courantes et complète l'étude menée en classe de première sur l'élaboration de l'information comptable. L'objectif est d'aboutir à une représentation du modèle comptable plus proche de la réalité (sans toutefois entrer dans une technicité à visée professionnelle) de façon

à enrichir le travail d'analyse et d'utilisation de l'information comptable, financière et de gestion pour l'aide à la décision ;

- l'organisation et le traitement des données dans le système d'information comptable donnent l'occasion aux élèves d'appréhender la logique d'organisation et de fonctionnement d'une application comptable autour d'une base de données dans un environnement réseau ;

- l'élaboration des états financiers permet une première étude des travaux d'inventaire afin d'apprécier l'impact des principes comptables sur la formation du résultat et sur l'élaboration des documents de synthèse ;

- l'interprétation des états financiers aborde les modalités d'analyse des performances et de la situation financière d'une entreprise de façon statique ou dynamique ;

- l'analyse des charges et l'aide à la décision s'appuient sur l'étude de la relation coût- volume/profit ;

- les prévisions de résultat et de trésorerie permettent de présenter la démarche budgétaire.

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

• un tableau en trois colonnes :

- la colonne de gauche énumère et hiérarchise les thèmes d'étude ;

- la colonne centrale précise le sens et la portée de l'étude de chaque thème ; elle précise leur étendue, indique le contexte et les limites de leur étude ;

- la colonne de droite énonce les notions et contenus à construire en regard des différents thèmes et des sous parties qui leur correspondent. Les notions ici présentées doivent être acquises par les élèves au terme de l'année scolaire. Cette acquisition fait l'objet d'une évaluation régulière tout au long de leur formation.

• des indications complémentaires : rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence, les compétences méthodologiques à faire acquérir ainsi qu'un ensemble de recommandations d'ordre pédagogique.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. L'organisation de la comptabilité dans l'entreprise <i>(Durée indicative : 10 heures, cours et travaux dirigés)</i> 1.1. La fonction comptable dans l'entreprise	<p>Le rattachement des différentes activités comptables à un métier doit permettre aux élèves de prendre conscience de la nécessité de coordonner des activités à travers un langage commun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques de la fonction comptable. - Les missions. - L'organisation de la fonction comptable.
1.2. La normalisation de la comptabilité financière	L'objectif est de sensibiliser les élèves aux enjeux de la normalisation comptable.	<ul style="list-style-type: none"> - La nécessité et les enjeux de la normalisation. - Le rôle des organismes normalisateurs nationaux et internationaux (CNC, CRC, IASB). - La réglementation comptable française.
1.3. La contingence de la comptabilité de gestion	Si la comptabilité financière est normalisée, les autres domaines de la gestion comptable sont organisés de façons très diverses selon les entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> - Le rôle et l'importance de la comptabilité de gestion. - L'adaptation de la comptabilité de gestion en fonction des objectifs poursuivis et des besoins de l'entreprise.
1.4. Le rôle de l'informatique	L'accès à la documentation relative aux analyses, à la programmation et à l'exécution des traitements est l'une des conditions fixées par la réglementation comptable pour que l'organisation de la comptabilité puisse être tenue au moyen de systèmes informatisés. Il s'agit donc de sensibiliser les élèves aux contraintes d'organisation et aux conditions de mise en œuvre d'une informatisation de la comptabilité.	<ul style="list-style-type: none"> - La nécessité et les enjeux de l'informatisation de la comptabilité. - L'impact de l'informatisation sur l'organisation du traitement de l'information comptable : évolution de la nature des tâches, de leur répartition et des responsabilités. - Les caractéristiques fonctionnelles des logiciels adaptés à la fonction comptable : tableur, progiciel spécialisé, progiciel de gestion intégré (PGI).
2. La production de l'information financière : comptabilisation et contrôle des opérations courantes <i>(Durée indicative : 60 heures, cours et travaux dirigés)</i>	<p>Cette partie complète l'étude menée en première sur l'élaboration de l'information comptable. L'objectif est d'aboutir à une représentation du modèle comptable plus proche de la réalité (sans toutefois entrer dans une technicité à visée professionnelle) de façon à enrichir le travail d'analyse et d'utilisation de l'information comptable, financière et de gestion pour l'aide à la décision.</p>	
2.1. Les clients et les fournisseurs	<p>L'ensemble des opérations réalisées avec les tiers sera envisagé d'un point de vue analytique et synthétique de façon à créer les liens nécessaires à une représentation globale du modèle comptable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une première étape d'analyse des opérations et d'enregistrement dans les comptes ; - une seconde étape où sera étudiée l'incidence de chaque opération sur le compte de résultat, la trésorerie ou le bilan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les factures de doit et d'avoir, leur comptabilisation en tenant compte des réductions commerciale et financière, des frais de port et des avances et acomptes. - Les comptes clients et fournisseurs ; leur suivi : lettrage et contrôle des comptes.
2.2. Les fournisseurs d'immobilisations		<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes catégories d'actifs immobilisés : incorporels, corporels et financiers. - Le coût d'entrée des actifs immobilisés. - Les actifs immobilisés et leur comptabilisation : acquisition en tenant compte des avances et acomptes, cession.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
2.3. Les banques		<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations bancaires et leur suivi; l'état de rapprochement. - Les commissions et les agios sur découvert : leur comptabilisation. - Les placements : comptabilisation des opérations d'acquisition, de cession et de perception des revenus de valeurs mobilières.
2.4. Le personnel et les organismes sociaux		<ul style="list-style-type: none"> - Les composantes d'un bulletin de paie : salaire de base, primes et indemnités, cotisations sociales. - La paie, comptabilisation avec distinction des organismes sociaux collecteurs.
2.5 L'État		La TVA à décaisser : calcul et comptabilisation.
<p>3. L'organisation et la gestion des systèmes comptables informatisés</p> <p><i>(Durée indicative : 25 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> <p>3.1. La base de données, support du système d'information comptable</p>	<p>La base de données relationnelle est étudiée en tant que support informatique du système d'information comptable.</p> <p>La connaissance du modèle relationnel est nécessaire pour comprendre et interpréter la représentation structurée des données, conforme aux règles de gestion qui les organisent.</p> <p>L'utilisation conjointe d'un requêteur graphique et du langage SQL permet la manipulation de la base de données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les concepts du modèle relationnel, le rôle de la normalisation relationnelle. - La conception de requêtes d'interrogation de la base de données en langage SQL : projection, sélection, jointure, tri, regroupement, fonctions d'agrégats. - La conception des requêtes de modification de la base de données et leur traduction en langage SQL : insertion, suppression, mise à jour.
3.2. Le traitement des données comptables en environnement réseau	<p>Le traitement des données comptables est pris en charge par des applications informatiques qui, au travers de leur interface, fournissent à l'utilisateur un accès aux données qu'elles exploitent.</p> <p>La distinction des différentes composantes d'une application favorise la compréhension de sa logique de fonctionnement.</p> <p>La nécessité d'exploiter des données réparties dans un réseau impose d'en appréhender l'infrastructure matérielle et logicielle, support du système d'information comptable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'application informatique et ses composantes : <ul style="list-style-type: none"> - l'interface utilisateur ; - la logique des traitements ; - la gestion des données. • La logique de programmation des traitements à travers les feuilles de calculs, les états et les formulaires : donnée, résultat, opération, séquence, alternative, répétitive. • L'environnement réseau et son organisation : <ul style="list-style-type: none"> - le schéma synoptique du réseau ; - annuaire, utilisateurs, autorisations.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>4. L'élaboration des états financiers : travaux d'inventaire et application des principes comptables (Durée indicative : 60 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>4.1. Principe de prudence</p>	<p>Cette partie permet d'apprécier l'impact des principes comptables sur la formation du résultat et sur l'élaboration des documents de synthèse.</p> <p>La prudence consiste à ne pas transférer sur des exercices futurs les incertitudes présentes susceptibles de grever le patrimoine et le résultat de l'entreprise. La mise en œuvre de ce principe en comptabilité participe à l'objectif d'image fidèle des comptes annuels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définition et portée du principe de prudence. - Les amortissements : actifs amortissables, durée de vie des actifs, notions d'utilisation et de valeur nette comptable, plan d'amortissement, comptabilisation ; incidences sur le résultat, le bilan et la trésorerie. - Les dépréciations : réversibilité, calcul, comptabilisation ; incidences sur le résultat, le bilan et la trésorerie. - Les provisions pour risques et charges : comptabilisation ; incidences sur le résultat, le bilan et la trésorerie.
<p>4.2. Principe d'indépendance des exercices</p>	<p>Les différents utilisateurs de l'information comptable ont besoin d'informations périodiques. Pour cela, il est nécessaire de découper la vie continue des entreprises en périodes appelées exercices comptables. La spécialisation des exercices s'effectue par le biais des comptes de régularisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'exercice comptable. - Définition et portée du principe d'indépendance des exercices. - La régularisation des charges et des produits dans le temps, des stocks et de leurs variations : comptabilisation ; incidences sur le résultat, le bilan et la trésorerie.
<p>4.3. La détermination du résultat et l'établissement des comptes annuels</p>		<ul style="list-style-type: none"> - L'imposition du résultat et la comptabilisation de l'impôt sur les bénéfices. - Le compte de résultat. - Le bilan. - L'annexe des comptes individuels.
<p>4.4. L'affectation du résultat</p>	<p>Au-delà de l'application de règles juridiques, la répartition du résultat procède d'un arbitrage entre la volonté des détenteurs du capital de l'entreprise de disposer immédiatement d'un revenu et l'appréciation du caractère opportun de la contribution possible du résultat au financement durable de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bénéfice distribuable, réserve légale, réserves libres, report à nouveau, dividendes. - Comptabilisation de l'affectation du résultat.
<p>5. L'interprétation des états financiers (Durée indicative : 45 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>5.1. L'analyse du compte de résultat : activité et profitabilité</p>	<p>Les états financiers sont la principale source d'information chiffrée pour analyser les performances et la situation financière d'une entreprise de façon statique ou dynamique.</p> <p>L'analyse du compte de résultat repose sur l'étude en valeur absolue et en valeur relative des soldes intermédiaires de gestion (SIG). Ces derniers mettent en évidence une succession de marges ou d'indicateurs utiles pour l'interprétation de la formation du résultat comptable.</p> <p>Dans le prolongement de l'analyse du compte de résultat, l'étude de la capacité d'autofinancement (CAF) permet d'introduire la dynamique de l'analyse des flux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les soldes intermédiaires de gestion. - Les indicateurs d'activité et de profitabilité. - La capacité d'autofinancement : détermination et interprétation.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
5.2. L'analyse du bilan : structure et équilibre financier	La structure financière exprimée par un bilan dépend des caractéristiques technologiques, économiques et financières des activités de l'entreprise ainsi que de ses choix stratégiques. Le bilan permet d'apprécier la structure financière d'une entreprise et son équilibre financier à un moment donné (approche statique).	<ul style="list-style-type: none"> - Les cycles d'exploitation, d'investissement et de financement. - Le bilan fonctionnel. - Le fonds de roulement net global (FRNG), le besoin en fonds de roulement (BFR) d'exploitation et hors exploitation, la trésorerie nette (TN). - La relation fondamentale de la trésorerie ($TN = FRNG - BFR$).
5.3. L'analyse de la rentabilité	Les états financiers permettent d'apprécier la rentabilité des activités mais également la rentabilité des capitaux investis et celle des capitaux propres.	<ul style="list-style-type: none"> - La rentabilité économique et la rentabilité financière.
<p>6. L'analyse des charges et l'aide à la décision (Durée indicative : 20 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>6.1. Le comportement des charges en relation avec le niveau d'activité</p> <p>6.2. L'analyse de la relation coût/volume/profit</p>	<p>L'analyse des charges selon le critère de la variabilité offre au gestionnaire de nombreuses possibilités en matière de prévisions et de prises de décision, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier le seuil de rentabilité ; - appréhender le risque d'exploitation ; - faire des prévisions de résultats. 	<ul style="list-style-type: none"> - Activité, indicateurs d'activité. - Charges opérationnelles, charges de structure (étude globale et unitaire). - Incidence du volume d'activité sur le volume des charges. - Le coût variable et la marge sur coût variable. - Le seuil de rentabilité (évaluation quantitative et monétaire). - La marge et l'indice de sécurité. - Résultats prévisionnels en fonction du volume d'activité.
<p>7. Les prévisions de résultat et de trésorerie (Durée indicative : 20 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>7.1. La démarche budgétaire</p>	<p>L'étude simplifiée de la démarche budgétaire permet d'illustrer le « cycle » analyse, action et contrôle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La démarche budgétaire, son intérêt. - Les principaux budgets, l'articulation des budgets.
7.2. Le budget de trésorerie	Les budgets traduisent les plans d'action de l'entreprise. Ils permettent de préparer de nombreuses décisions de gestion et de prévoir le résultat d'exploitation.	<ul style="list-style-type: none"> - Budget de trésorerie : structure et modalités d'équilibrage.
7.3. Le compte de résultat prévisionnel		<ul style="list-style-type: none"> - Le résultat d'exploitation prévisionnel.

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES

1. L'organisation de la comptabilité dans l'entreprise

Cette partie ne constitue pas une introduction en tant que telle, mais un rappel et un approfondissement de quelques constats faits en classe de première. L'objectif est double :

- établir le lien entre les programmes de la classe de première et celle terminale ;
- prendre le recul nécessaire à une représentation globale de l'organisation de la comptabilité dans l'entreprise.

2. La production de l'information financière : comptabilisation et contrôle des opérations courantes

2.1. Les clients et les fournisseurs

Les opérations courantes (livraisons de biens, prestations de services) sont étudiées en prenant en compte la TVA et sont comptabilisées au journal. Les rabais, remises, ristournes et escomptes de règlement sont étudiés. Le cas des réductions en « cascade » n'est pas traité.

Les effets de commerce ne sont pas abordés.

2.2. Les fournisseurs d'immobilisations

Les immobilisations qui font l'objet d'une étude sont les suivantes : logiciels, terrains, constructions, matériels, autres titres immobilisés. Les titres de participation sont exclus de cette étude.

2.3 Les banques

L'analyse des opérations bancaires inclut l'emprunt déjà étudié en classe de première en considérant que l'action peut avoir lieu en cours d'exercice, le tableau d'amortissement étant fourni.

2.4. Le personnel et les organismes sociaux

Le calcul des charges sociales est réalisé dans des cas simplifiés :
- une ligne par organisme collecteur (à savoir URSSAF, ASSEDIC, organismes de retraites) ;
- utilisation éventuelle de taux fictifs ;
- utilisation du seul plafond « Sécurité Sociale ».

Le traitement de la CSG et de la CRDS n'est pas abordé.

2.5. L'État

Le traitement de la TVA dans le programme vise à montrer qu'il s'agit d'une taxe unique, collectée par les entreprises pour le compte de l'État, supportée en définitive par le consommateur final, et fiscalement neutre en termes de trésorerie et de résultat pour ces entreprises.

En cas de prestations de services (vente ou achat) on fait systématiquement l'hypothèse que le prestataire a opté pour le régime des débits afin de simplifier les calculs de TVA à décaisser. L'étude de la TVA intracommunautaire et extracommunautaire est exclue du programme de la classe terminale.

La TVA à décaisser est calculée en utilisant les règles d'arrondissement. Les illustrations peuvent faire apparaître une situation de crédit de TVA.

3. L'organisation et la gestion des systèmes comptables informatisés

Cette partie du programme vise à donner aux élèves une vision à la fois globale et opérationnelle du système d'information comptable informatisé. Elle s'inscrit dans la continuité des enseignements technologiques de la classe de première. Elle repose sur l'utilisation d'une base de données existante, permettant, par simulation, de reconstituer de manière simplifiée la logique applicative d'une application comptable (comptabilité financière, comptabilité de gestion).

3.1. La base de données, support du système d'information comptable

L'étude de l'organisation d'une base de données relationnelle, considérée comme support du système d'information comptable, permet d'approfondir la maîtrise des concepts du modèle relationnel abordés en classe de première. Il s'agit notamment de faire interpréter les dépendances fonctionnelles et de vérifier les principes de normalisation (1^{ère}, 2^{ème} et 3^{ème} formes normales) à partir des règles de gestion du système comptable.

L'interprétation de la structure de la base de données repose sur la réalisation de requêtes, toujours associées à la recherche d'une information significative en rapport avec les besoins de la gestion comptable. La traduction du besoin d'information, à l'aide du langage SQL, reprend les acquis de la classe de première (ordres SELECT, FROM, WHERE et ORDER BY) et les complète par la mise en oeuvre des clauses de regroupement (GROUP BY, HAVING) et de fonctions d'agrégats nécessaires à la consolidation des données (COUNT, SUM, AVERAGE, MIN et MAX).

L'accent doit être porté sur la phase d'élaboration de la requête (étude du résultat à obtenir, recherche des données nécessaires et de

leur localisation, recherche des restrictions nécessaires, des critères correspondants...).

L'utilisation d'un requêteur graphique facilite une représentation plus intuitive de la construction de la requête.

La modification des données de la base s'appuie sur trois opérations : insertion (INSERT), mise à jour (UPDATE) et suppression (DELETE).

3.2. Le traitement des données comptables en environnement réseau

L'utilisation d'un accès à une base de données distante est le moyen privilégié d'étudier l'environnement réseau (matériel et logiciel) adapté au support du système d'information comptable. Il ne s'agit pas ici d'expliquer le fonctionnement des différents composants d'un réseau mais d'en faire comprendre le rôle et de les situer dans une architecture d'ensemble.

Les enjeux de la présence d'un annuaire centralisé dans le mode d'organisation de l'entreprise et son incidence sur les processus de gestion (sécurité, authentification, confidentialité, droits des utilisateurs) sont mis en évidence à partir des besoins du système d'information comptable et d'une observation des fonctionnalités du réseau.

L'observation d'applications comptables permet de mettre en évidence la présence des différents niveaux fonctionnels : présentation (interface utilisateur), logique des traitements (prise en charge des règles de gestion), gestion des données (accès, mise à jour, intégrité, sécurité).

L'extraction de données du système d'information comptable vers des logiciels bureautiques disposant de fonctionnalités de développement assisté (assistants de création de formulaires, d'états, de macro-commandes...) permet la mise en oeuvre de traitements de simulation et de consolidation. Une représentation simplifiée de la logique d'un programme (à l'aide de la notation algorithmique) et de la démarche de résolution de problèmes (par l'application d'un raisonnement algorithmique) est conseillée.

4. L'élaboration des états financiers : travaux d'inventaire et application des principes comptables

Cette partie prolonge les notions abordées dans ce domaine en classe de première.

4.1. Principe de prudence

Pour illustrer la notion de plan d'amortissement, deux modalités sont envisagées : linéaire et non linéaire en fonction des données technico-économiques fournies. Les acquisitions et les cessions d'immobilisations peuvent donner lieu à un calcul d'amortissement *pro rata temporis*. Les aspects fiscaux ne sont pas abordés.

Les dépréciations d'actif qui font l'objet d'une étude sont les suivantes :

- les terrains ;
- les autres titres immobilisés ;
- les stocks ;
- les créances clients ;
- les valeurs mobilières de placement.

L'étude des provisions pour risques et charges est illustrée à l'aide des provisions pour litiges.

4.2. Principe d'indépendance des exercices

L'étude des stocks et de leurs variations porte sur les marchandises, les approvisionnements et les productions de biens.

Les charges à répartir sur plusieurs exercices et les transferts de charges sont exclus du programme.

4.3. La détermination du résultat et l'établissement des comptes annuels

Pour l'imposition du résultat, on se limite à un calcul de l'impôt sur les bénéfices en appliquant au résultat fiscal le taux de droit commun. Par simplification, le résultat fiscal correspond systématiquement au résultat comptable avant impôt. Les modalités de règlement de l'impôt ne sont pas étudiées.

L'établissement du compte de résultat, du bilan et de l'annexe est réalisé selon le système développé, en privilégiant l'utilisation d'un progiciel comptable pré-paramétré.

L'étude de l'annexe est limitée aux tableaux des immobilisations, des amortissements, des dépréciations et des provisions.

4.4. L'affectation du résultat

Le dividende ne fait pas l'objet d'une décomposition en intérêt statutaire et superdividende.

En cas de perte comptable, l'étude est limitée au report à nouveau.

5. L'interprétation des états financiers

5.1. L'analyse du compte de résultat : activité et profitabilité

L'élaboration et l'interprétation des soldes intermédiaires de gestion (SIG) prennent appui sur le tableau des SIG.

Pour les indicateurs d'activité, on retient le chiffre d'affaires, la production de l'exercice et la valeur ajoutée. Pour le chiffre d'affaires, on étudie l'évolution de sa composition (nature comptable, secteur d'activité, zone géographique...). L'analyse de la profitabilité est réalisée en rapportant certains résultats au chiffre d'affaires : excédent brut d'exploitation (EBE), résultat d'exploitation, résultat courant, résultat de l'exercice. L'étude en valeur absolue des SIG distingue les indicateurs d'activité et les indicateurs de résultat. L'étude en valeur relative porte sur la profitabilité des activités par rapport au chiffre d'affaires. Une étude comparative de ces indicateurs est conduite dans l'espace (secteur d'activité de l'entreprise) et dans le temps (étude chronologique).

La capacité d'autofinancement (surplus monétaire potentiel dégagé par les activités) est calculée de façon additive (à partir du résultat de l'exercice) et soustractive (à partir de l'EBE).

5.2. L'analyse du bilan : structure et équilibre financier

Une seule approche de l'étude de l'équilibre financier est retenue, l'analyse fonctionnelle. Les retraitements sont exclus pour l'élaboration du bilan fonctionnel. En cas de présence de valeurs mobilières de placement (VMP), celles-ci sont rattachées à la trésorerie active.

Pour l'analyse du besoin en fonds de roulement (BFR), on distingue l'exploitation et le hors exploitation en ventilant les créances et les dettes ou en utilisant un bilan présenté en système développé.

L'équilibre financier n'est apprécié qu'à partir de la relation fondamentale de trésorerie : (trésorerie nette = fonds de roulement net global – besoin en fonds de roulement).

5.3. L'analyse de la rentabilité

La réflexion sur la performance de l'entreprise est introduite à l'aide des notions d'efficacité et d'efficience. L'étude est ensuite limitée à l'analyse des performances économique et financière. Elles sont exprimées par des indicateurs chiffrés qui ont pour objet d'apprécier l'efficacité et l'efficience de l'entreprise dans l'utilisation de ses ressources et compte tenu de la nature de ses activités et de ses objectifs stratégiques.

On établit la distinction entre l'utilisation des capitaux investis et leur financement (capitaux propres et endettement financier).

La rentabilité économique, c'est-à-dire la rentabilité des capitaux investis, est déterminée uniquement avant impôt. Elle est mesurée par le ratio : résultat d'exploitation / capitaux investis. Les capitaux investis sont appréhendés par le total suivant : immobilisations brutes d'exploitation + BFR d'exploitation brut. Par souci de

simplification, on utilise les capitaux investis déterminés à la clôture de l'exercice.

La rentabilité financière, c'est-à-dire la rentabilité des capitaux propres, est déterminée uniquement après impôt. Elle est mesurée par le ratio : résultat de l'exercice / capitaux propres. Par souci de simplification, on utilise les capitaux propres déterminés à la clôture de l'exercice.

6. L'analyse des charges et l'aide à la décision

Les coûts complets ont fait l'objet d'une étude en classe de première. Pour l'analyse de la variabilité des charges en classe terminale, on privilégie l'élaboration de calculs et la réalisation de simulations à l'aide du tableur. Cette analyse s'inscrit dans la perspective de l'aide à la prise de décision et/ou de l'évaluation de la performance économique de l'entreprise.

L'interprétation et les commentaires des résultats constituent une part importante des travaux réalisés.

L'analyse de la relation coût - volume - profit se limite au contexte de la mono-activité sans variations saisonnières.

7. Les prévisions de résultat et de trésorerie

Pour cette étude, on privilégie l'élaboration de calculs et la réalisation de simulations à l'aide du tableur. Les prévisions s'inscrivent dans la perspective de l'aide à la prise de décision.

L'interprétation et les commentaires des résultats constituent une part importante des travaux réalisés.

7.1. La démarche budgétaire

L'étude est limitée :

- au rôle des budgets dans le cadre d'un plan d'action ;
- à l'articulation des principaux budgets, budget des ventes, budget de production, budget d'approvisionnement, budget des autres frais, budget des investissements, budget des financements, budget de TVA, budget de trésorerie.

Les budgets peuvent être fournis en partie ou en totalité. Si leur établissement est demandé, on exclut toute difficulté technique particulière.

Le budget de TVA ne concerne que le régime des livraisons ou des débits.

7.2. Le budget de trésorerie

Le budget de trésorerie est élaboré de façon partielle ou complète sur la base d'informations communiquées ou préalablement calculées.

Seul le déficit de trésorerie donne lieu à une procédure d'équilibrage. L'étude des modalités d'équilibrage est limitée au découvert bancaire, à la cession de VMP, aux actions sur le besoin en fonds de roulement d'exploitation, à l'emprunt. Ces modalités de couverture du déficit de trésorerie ne donnent pas lieu à des calculs itératifs.

7.3. Le compte de résultat prévisionnel

Pour la prévision du résultat d'exploitation, on utilise la structure du compte de résultat par nature ou par destination.

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

L'enseignement du programme de la classe terminale, dans la continuité de celui de la classe de première, doit privilégier la réflexion plutôt que la technicité. Il vise à l'analyse des informations et à la proposition de solutions tout en gardant une vision globale du fonctionnement de l'entreprise.

L'approche pédagogique doit permettre aux élèves de terminale :

- de percevoir l'évolution des normes sur le plan national ou international (ex. : par l'observation du processus de production des normes à l'aide des sites Internet des organismes normalisateurs) ;
- de saisir les enjeux de cette normalisation comptable et, en particulier, l'importance d'un cadre conceptuel constitué fondamentalement d'un ensemble de définitions, de principes, de

règles. Cet ensemble permet de comprendre les conditions d'élaboration et de présentation des états financiers des entreprises. Par exemple, la notion d'amortissement relève d'un concept durable alors que ses modalités pratiques de mise en œuvre (calcul, enregistrement) sont susceptibles de varier de façon notable dans l'espace et dans le temps ;

- d'identifier et de contrôler l'impact d'opérations courantes et d'inventaire sur les états financiers (ex. : montrer l'impact d'une opération de vente sur le résultat, la trésorerie, éventuellement les capitaux propres) ;

- de produire et de présenter les états financiers, notamment à l'aide de progiciels spécialisés ;

- d'analyser les états financiers et de porter un jugement sur la situation financière de l'entreprise. Cette analyse est réalisée à partir des états financiers de façon statique et dynamique (évolution dans le temps, comparaison avec des entreprises du même secteur d'activité). Elle doit donner lieu à un commentaire portant sur les caractéristiques observées (chiffre d'affaires, trésorerie, endettement, résultat, rentabilité...) et leur évolution ;

- de proposer une ou des solutions simples à des problèmes de gestion rencontrés par les responsables de l'entreprise (ex. : la fixation d'un tarif, le choix de modes de financement, l'équilibrage d'une trésorerie négative...);

- de communiquer de façon écrite et orale sur les données produites par le système d'information comptable.

Les séances de travaux dirigés privilégient :

- l'utilisation récurrente des outils informatiques, en particulier :

- le tableur pour produire des documents (devis, bulletins de salaire simplifiés...), pour réaliser des simulations (modification de taux sur un bulletin de paie, incidence d'une variation du prix de vente sur le résultat, équilibrage d'un budget de trésorerie, conception d'un budget de TVA...) et proposer des solutions adaptées ;

- des progiciels de gestion comptable pour produire des documents comptables et financiers (lettrage de comptes, bilan, soldes intermédiaires de gestion, éventuellement ratios...);

- un système de gestion de base de données relationnel (SGBDR) pour réaliser des requêtes d'interrogation de la base de données dans un contexte comptable, pour extraire les données nécessaires à une prise de décision (clients en retard de paiement, liste des immobilisations ayant dépassé un certain nombre d'années d'usage, suivi des stocks, analyse de la composition du chiffre d'affaires...);

- l'utilisation des moyens de communication, tels que le vidéo projecteur, par exemple, pour sensibiliser les élèves aux aspects de communication de la fonction comptable (présenter la synthèse des résultats d'une analyse financière simplifiée, rendre compte d'une décision liée à un choix de financement, commenter le budget de trésorerie...).

Tout en restant à un niveau simple des pratiques comptables, il s'agit de développer chez l'élève la capacité d'analyse des informations comptables, d'adaptation dans la résolution des problèmes posés et de compréhension des contraintes liées à la vie de l'entreprise.

PROGRAMME DE L'ENSEIGNEMENT DE GESTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION EN CLASSE TERMINALE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-12-2004. JO du 24-12-2004

NOR : MENE0402749A

RLR : 524-9

MEN - DESCO A4

Vu code de l'éducation, not. art. L. 311-2 ; D. n° 90-179 du 23-2-1990, mod. par D. n° 2003-181 du 5-3-2003 ; D. n° 92-57 du 17-1-1992 ; A. du 14-1-2004 ; avis des CPC du 23-11-2004 ; avis du CNP du 24-11-2004 ; avis du CSE du 1-12-2004

Article 1 - Le programme de l'enseignement de gestion des systèmes d'information en classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Article 2 - Ce programme entre en vigueur à partir de l'année scolaire 2006-2007.

Article 3 - Le directeur 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, le 14 décembre 2004

Pour le ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur et de la recherche
et par délégation,

Le directeur de l'enseignement scolaire
Patrick GÉRARD

GESTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion
Spécialité « Gestion des systèmes d'information »

I. PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Les horaires indicatifs communiqués prennent en compte les heures de cours et les heures de travaux dirigés. L'horaire hebdomadaire par élève est de 8 heures : 4 + (4).

1. Les objectifs

Quel que soit leur secteur d'activité, les entreprises, et plus généralement les organisations, sont aujourd'hui confrontées à la question de l'utilisation pertinente des technologies de l'information et de la communication dans leur fonctionnement. La compréhension des systèmes d'information actuels impose la connaissance des technologies qui les supportent et le repérage des opportunités dont elles sont porteuses pour l'organisation.

Le programme de "Gestion des systèmes d'information" (GSI) vise l'acquisition des savoirs et savoir-faire mobilisés dans l'étude des systèmes d'information et de leur évolution en intégrant leurs dimensions **organisationnelle, humaine et technologique**.

En privilégiant cette approche tridimensionnelle du système d'information, le programme offre aux élèves la possibilité d'acquérir les repères fondamentaux permettant :

- de mesurer les contributions du système d'information à l'organisation ;
- d'évaluer les potentialités et les limites des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le cadre du système d'information ;
- de mettre en œuvre des démarches et des outils pour assurer l'adaptation du système d'information aux besoins de l'organisation.

Dans le cadre de cet enseignement, le système d'information est toujours supposé inscrit dans un contexte de gestion donné, à partir duquel les élèves sont conduits :

- à caractériser les besoins, à repérer les acteurs impliqués, leurs rôles et contributions et à construire une représentation dynamique de

l'entreprise au travers de la modélisation de quelques processus de gestion ;

- à identifier les causes de l'évolution du système d'information, à suivre et comprendre la nécessité d'une démarche de projet d'adaptation ;
- à acquérir les bases techniques nécessaires à l'utilisation rationnelle de l'environnement technologique du système d'information, tant dans sa dimension infrastructure de communication que dans sa dimension architecture d'applications ;
- à participer à la mise en œuvre des différentes phases d'une démarche de développement d'applications informatiques dans le but d'en assurer l'adaptation et l'intégration à l'organisation.

Cet enseignement favorise l'acquisition de capacités générales d'organisation individuelle et collective dans la réalisation d'activités mobilisant les technologies de l'information et de la communication. Il contribue au développement de capacités d'analyse, de synthèse et d'expression dans un langage formel au travers de l'utilisation d'instruments de modélisation pour représenter et analyser des situations de gestion.

Sa visée technologique s'accompagne d'une attention permanente portée aux enjeux de l'informatisation du système d'information tant dans ses dimensions économiques et sociales qu'éthiques. Il bénéficie des références et des ouvertures apportées par les enseignements d'Économie, de Droit et de Management des organisations.

2. La structure du programme et sa mise en œuvre

C'est la logique de l'étude des interactions entre l'organisation et ses contraintes, les technologies et leurs potentialités, les utilisateurs et leurs besoins qui a déterminé la structuration du programme en trois parties.

- A. Système d'information et organisation
- B. Services fournis par le système d'information et technologies associées
- C. Évolution du système d'information et développement des applications

Cette présentation ne constitue cependant pas une progression pédagogique.

Conçu pour être enseigné dans le cadre d'une pédagogie active, impliquant l'élève dans la construction de ses connaissances, le programme doit être traité en prenant appui sur différents contextes de système d'information dans lesquels les situations de gestion et le cadre technologique proposés permettent l'examen des questions suivantes :

- Pourquoi ? Dans quel cadre et pour quels objectifs agit-on ? (30% du temps)
- Avec quoi ? Quels sont les moyens disponibles pour proposer une solution ? (30% du temps)
- Comment ? Quelles démarches suivre pour identifier et construire une solution ? (40% du temps)

Le professeur prend appui sur les acquis de la classe de première, en particulier les enseignements d'**Information et communication** pour ce qui concerne les réseaux et les enseignements d'**Information et gestion** pour ce qui concerne les bases de données.

La démarche pédagogique préconisée (cf. point IV « Indications méthodologiques ») consiste :

- à observer, représenter, analyser et interpréter un existant dans une organisation ;
- à concevoir et justifier une solution organisationnelle et technique pour répondre à un besoin exprimé et produire des éléments de cette solution ;
- à utiliser des critères pour évaluer la production réalisée, la démarche suivie et les impacts sur l'organisation.

A. SYSTÈME D'INFORMATION ET ORGANISATION

(Durée indicative : 72 heures, cours et travaux dirigés)

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. Les contributions du système d'information à l'organisation 1.1. Système d'information et enjeux pour l'organisation	<p>Le système d'information contribue à réduire l'incertitude dans le pilotage des organisations et à maîtriser la complexité des situations de gestion. Dans un environnement concurrentiel, il constitue un vecteur d'innovation souvent décisif.</p> <p>Le système d'information est un élément essentiel du pilotage de l'organisation et de ses activités pour aider à la prise de décision. Aux différents niveaux de décision correspondent des besoins d'informations différents en termes de forme, de contenu, de disponibilité.</p> <p>Le système d'information peut offrir des opportunités permettant aux organisations de se différencier, de créer de nouveaux services, de conquérir des nouveaux marchés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rôles du système d'information dans l'organisation. - Exploitation des informations : niveau opérationnel, niveau décisionnel. - Apports stratégiques du système d'information.

Dans la classe terminale « Gestion des systèmes d'information », les ressources nécessaires sont introduites progressivement dans l'environnement de travail de l'élève : description du contexte (organisationnel, technologique et humain), contraintes, règles de gestion, application, documentation. Il ne s'agit pas de développer *in extenso* de nouvelles applications, mais de comprendre la logique de fonctionnement de l'existant et d'en assurer l'adaptation.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de trois éléments indissociables :

- Un tableau comportant trois colonnes :
 - une première colonne énumère et hiérarchise les thèmes d'étude ;
 - une seconde colonne précise le sens et la portée de l'étude de chaque thème ;
 - une troisième colonne énonce les notions et contenus à construire en regard des différents thèmes et des sous parties qui leur correspondent.

Les notions doivent être acquises par les élèves au terme de la classe terminale.

- Des indications complémentaires et limites : rédigées à l'intention des professeurs, elles ont pour but de fournir une grille de lecture facilitant la mise en œuvre des programmes. Elles précisent les intentions et les objectifs visés, fournissent des éléments de délimitation des contenus, soulignent les articulations à mettre en évidence et apportent des recommandations pédagogiques utiles.

- Des indications méthodologiques décrivant les démarches pédagogiques à privilégier et donnant quelques principes d'organisation de la progression sont également proposés. Elles seront complétées et illustrées dans le guide d'accompagnement pédagogique du programme.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1.2. Parties prenantes du système d'information	L'identification des parties prenantes du système d'information permet d'appréhender leur rôle et leurs responsabilités dans sa mise en œuvre, sa gestion et sa conception.	- Parties prenantes : utilisateur, gestionnaire du système d'information, informaticien.
1.3. Évolution du système d'information	Le système d'information doit être adapté aux changements de l'organisation ou de son environnement, que ce changement soit d'origine technologique ou organisationnelle. Selon les cas, l'adaptation du système d'information peut utiliser des solutions développées sur mesure ou basées sur l'utilisation de progiciels de gestion notamment d'un progiciel de gestion intégré (PGI).	- Causes du changement : technologique/organisationnelle. - Modalités d'adaptation : solutions spécifiques/standards.
2. La représentation des activités dans l'organisation		
2.1. Approche des processus organisationnels	Les organisations définissent leur travail autour d'enchaînements d'activités destinés à améliorer leur fonctionnement et leur efficacité vis à vis des clients : ce sont les processus. La présentation d'une typologie des processus facilite le repérage de leurs caractéristiques et de leurs rôles.	- Processus : processus métier, processus support.
2.2. Modélisation des processus	La coordination de l'action de l'organisation par l'information passe par une compréhension collective des processus : celle-ci est facilitée par la modélisation. La représentation du processus doit être communicable et précise. Elle doit garantir la compréhension complète de l'enchaînement des activités et permettre ensuite de dégager des axes d'amélioration du processus.	- Modèle événement/résultat avec représentation des acteurs.
3. Le projet de système d'information		
3.1. Justification économique d'un projet d'évolution de système d'information	La mise en place d'un projet d'évolution de système d'information nécessite la mobilisation de ressources humaines, technologiques et financières. Un projet de système d'information représente donc un investissement, qui, en tant que tel, doit être justifié par l'obtention de gains quantitatifs ou qualitatifs pour l'organisation. L'obtention de ces gains sera effective si les responsables du projet en ont surmonté les risques (retard, dépassement de budget, échec).	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du projet de système d'information : coût, qualité, délai • Budget d'un projet : <ul style="list-style-type: none"> - coût d'investissement/coût d'exploitation ; - caractéristiques des coûts (fixe/variable) ; - suivi d'un budget (dépenses). - Gains qualitatifs : identification et critères de mesure. - Risques : identification, nature.
3.2. Organisation du projet	Le lancement du projet suppose la mise en place de ressources et la définition d'une organisation afin d'atteindre les objectifs fixés dans des contraintes données. La structure du projet est basée sur une logique de découpage en étapes. Chaque étape représente une charge de travail pour une ou plusieurs personnes de l'organisation. Sur la base de cette organisation, une planification est construite et formalisée.	<ul style="list-style-type: none"> - Équipe projet : maître d'œuvre, maître d'ouvrage, chef de projet. - Tableau des tâches. - Mesure de la charge de travail. - Planification.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
3.3. Suivi du projet	<p>Pendant le déroulement du projet, il convient de suivre l'avancement du travail réalisé et de contrôler que les délais seront tenus en respectant les contraintes de qualité.</p> <p>Le suivi du projet doit permettre de réagir rapidement à toute dérive en cours de réalisation.</p>	- Critères de suivi : temps prévu, temps passé, reste à faire, écarts sur les délais.

B. SERVICES FOURNIS PAR LE SYSTÈME D'INFORMATION ET TECHNOLOGIES ASSOCIÉES

(Durée indicative : 72 heures, cours et travaux dirigés)

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. La gestion des données 1.1 Définition, interrogation et mise à jour des données	<p>Une base de données relationnelle est décrite à l'aide d'un langage qui permet de définir les différents objets qui la composent.</p> <p>Le système d'information doit fournir aux acteurs de l'organisation les services leur permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> d'extraire les informations pertinentes par l'interrogation de la base de données ; d'alimenter et d'enrichir ces informations par la mise à jour de la base de données. 	<ul style="list-style-type: none"> - Définition des objets de la base de données : tables, contraintes d'intégrité, vues. - Requêtes SQL d'interrogation des données. - Requêtes SQL de mise à jour des données.
1.2 Contrôle d'accès aux données	<p>Les rôles et fonctions des différents acteurs au sein d'une organisation déterminent des droits d'accès à tout ou partie des données disponibles : lecture, ajout, mise à jour, suppression.</p>	- Contrôle de l'accès aux données : compte d'utilisateur, droits d'accès aux objets d'une base de données.
2. L'échange d'informations 2.1. Services et protocoles réseau	<p>L'échange d'information sur les réseaux est fondé sur le respect de règles normalisées définies à l'échelle mondiale.</p> <p>Les protocoles réseau permettent la communication entre systèmes répartis au sein de l'organisation et sur Internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle de la normalisation. - Rôles et logique de mise en œuvre des protocoles réseau.
2.2. Formats d'échange	<p>L'échange d'informations passe de plus en plus par l'élaboration et la communication de documents électroniques. Cela impose le recours à des formats et langages communs pour les décrire et les gérer.</p> <p>Un document électronique contient une information structurée, destinée à être communiquée. Un document écrit peut être vu de différentes manières : du point de vue de sa structure (organisation interne), de son contenu (informations sous la forme de textes, d'illustrations), de sa présentation (disposition, styles), de son support (mémoire électronique, magnétique, optique).</p> <p>Un document électronique est créé et enregistré selon un format spécifié, dans un ou plusieurs fichiers. Les langages à balises permettent de décrire un document indépendamment de la présentation retenue et du logiciel utilisé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propriétés des documents électroniques : structure, contenu, présentation, support. - Rôles des formats de fichiers. - Description de la structure et de la présentation d'un document électronique à l'aide d'un langage à balises.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
3. Le recours aux applications 3.1 Environnement de travail de l'utilisateur	Les logiciels sont mobilisés par l'utilisateur dans son travail de production de documents électroniques (texte, feuille de calcul, graphique, présentation), de documentation et de communication (navigation sur la toile, échange et gestion de messages électroniques, transfert de fichiers). Ils comportent des fonctionnalités d'importation et d'exportation de données en provenance ou à destination du système d'information d'une organisation.	<ul style="list-style-type: none"> - Production de documents et logiciels associés : texte, feuille de calcul, graphique, présentation, page Web. - Communication et travail collaboratif : navigation, échange de messages électroniques, transfert de fichiers, travail de groupe. - Importation, exportation de données.
3.2 Architecture des applications	Les applications sont exécutées en prenant appui sur une architecture technique donnée dont dépendent leurs conditions d'installation, de déploiement et d'utilisation. Une application doit prendre en charge trois fonctions : assurer le dialogue avec l'utilisateur, traiter l'information, accéder aux données. Les applications installées sur un ou plusieurs systèmes coopèrent entre elles en sollicitant des services applicatifs. Les normes et standards d'Internet sont souvent mis en œuvre dans ce contexte (Intranet, Extranet, Internet).	<ul style="list-style-type: none"> - Environnement d'exécution des applications : système d'exploitation, navigateur, moteur d'exécution. - Niveaux fonctionnels d'une application : dialogue homme-machine, logique applicative, accès aux données. - Coopération entre les applications : architecture client-serveur, serveur d'application, médiateur d'accès aux données (<i>middleware</i>).

C. EVOLUTION DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES APPLICATIONS

(Durée indicative : 96 heures, cours et travaux dirigés)

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1. Le cadre du développement 1.1 Caractéristiques d'une application	Une application est une composante technologique du système d'information. Par les fonctionnalités qu'elles proposent, les applications accompagnent l'activité des acteurs de l'organisation que ce soit au niveau opérationnel ou décisionnel. L'évolution du système d'information peut nécessiter l'adaptation des applications existantes.	<ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnalités. - Cycle de vie.
1.2. Formalisation des besoins	L'expression des besoins permet de définir ce qui est attendu de l'application. Ces besoins sont formalisés : <ul style="list-style-type: none"> - par un diagramme de cas d'utilisation qui présente les services attendus ; - par des jeux d'essai destinés à vérifier la conformité de la solution aux attentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Expression des besoins : cas d'utilisation, jeu d'essai.
2. L'adaptation de l'application 2.1. Prise en charge du dialogue homme-machine	Le dialogue homme-machine permet à l'utilisateur d'interagir avec l'application. L'interface homme-machine (IHM) doit respecter certains principes ergonomiques pour garantir la qualité du dialogue. La réalisation de maquettes, en collaboration avec les utilisateurs, permet de concevoir l'IHM. Les IHM graphiques réagissent à des événements provoqués par des actions de l'utilisateur sur les contrôles graphiques qui les composent.	<ul style="list-style-type: none"> - Interface homme-machine. - Maquette. - Ergonomie. - Contrôle graphique. - Événement.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
2.2. Exploitation des données	<p>Une application exploite des données qui sont le plus souvent stockées dans les tables d'une base de données relationnelle.</p> <p>L'évolution de l'application peut nécessiter la modification de la structure de la base de données et/ou l'adaptation de la partie de l'application qui exploite les données.</p> <p>L'exploitation des données mobilise des structures de données et des instructions spécifiques construites avec le logiciel de développement de l'application.</p>	- Structure de données : tableau, indice, jeu d'enregistrements.
2.3. Programmation des traitements	<p>Les traitements constituent la partie dynamique de l'application, ils permettent de mettre en œuvre des règles de gestion.</p> <p>L'adaptation de l'application nécessite d'effectuer des modifications sur le code existant en utilisant les instructions et les bibliothèques de fonctions et de classes fournies par le logiciel de développement.</p> <p>Au cours du développement, la mise au point de l'application nécessite de réaliser des tests et d'avoir recours aux outils de mise au point fournis par le logiciel de développement.</p>	<p>- Procédure, fonction, paramètre.</p> <p>- Structure de contrôle.</p> <p>- Mise au point de l'application.</p>
3. L'intégration à l'organisation		
3.1. Mise en exploitation de l'application	La mise en exploitation de l'application nécessite de procéder à son installation afin de l'intégrer dans un environnement d'exécution et d'identifier les utilisateurs autorisés à y accéder en spécifiant leurs droits d'accès.	<p>- Installation de l'application.</p> <p>- Habilitation des utilisateurs de l'application.</p>
3.2. Documentation de l'application	<p>La documentation de l'application doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'aider les utilisateurs à l'exploiter efficacement dans leurs activités ; - de fournir aux informaticiens les moyens d'assurer sa maintenance. 	- Documentation, aide électronique.

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

A. Système d'information et organisation

Cette partie du programme doit être abordée en parallèle avec les parties B et C. La logique adoptée est qu'un besoin de gestion clair et identifié (partie A) débouche sur un projet qui peut être technique (partie C) ce projet utilisant des technologies adaptées (partie B). Les concepts étudiés (système d'information et processus) définissent le cadre dans lequel l'action technique prend du sens.

1. Les contributions du système d'information à l'organisation

L'élève doit percevoir le système d'information comme l'interaction de sous-ensembles technologiques, organisationnels et humains permettant d'acquérir, de traiter, de stocker, de communiquer des informations. Il doit comprendre qu'un accès normalisé et rationnel aux informations favorise la cohérence et la pertinence de l'action. Cette dimension du programme est abordée à partir de l'observation d'organisations réelles ou inspirées de la réalité (simulation), au sein desquelles l'élève peut repérer les sous-ensembles et les fonctions principales du système d'information. Il importe de montrer que la structuration et l'informatisation du système d'information doivent répondre aux besoins de l'organisation aussi bien qu'aux besoins de

ses utilisateurs. Les changements qui affectent l'organisation se traduisent par des adaptations continues du système d'information.

1.1. SI et enjeux pour l'organisation

Historiquement, les contributions du système d'information à l'organisation ont progressivement évolué : d'une fonction seulement opérationnelle (automatisation du traitement d'ensembles de données structurés) vers des fonctions de pilotage et d'aide à la décision. Les contributions du système d'information visent une conduite plus efficace des activités et participent à la réorganisation du fonctionnement de l'organisation.

L'identification et l'étude de quelques informations issues de documents de gestion (ex. : tableau de bord, profil de poste, procédure de fabrication) permettent de caractériser la partie du système d'information associée. Puis, au travers d'exemples d'applications de gestion (gestion des clients, gestion des approvisionnements, gestion de la paie, etc.) :

- on observe ce qu'apporte le système d'information à la gestion de l'organisation dans la collecte, la mémorisation, le traitement et la diffusion rationnelle des données nécessaires à la réalisation des activités correspondantes ;
- on identifie les composants techniques (réseaux, ordinateurs, applications...), les composants organisationnels (procédures,

organisation du travail...) et les utilisateurs (qui se sert des outils et pour quoi faire).

La sensibilisation à l'aide à la décision, abordée dans le programme de Management des organisations, est recherchée au travers d'exemples concrets. L'élève doit percevoir que le besoin d'information est lié au niveau de décision. Pour une décision stratégique (réorientation de la production ou lancement sur un nouveau marché), les informations nécessaires sont différentes dans le fond et la forme de celles d'une décision opérationnelle (contrôle d'une facture ou d'un bon de livraison par exemple).

Les apports stratégiques (cf. programme de Management des organisations) du système d'information sont présentés à partir d'exemples significatifs d'organisations dans lesquelles le développement de projets novateurs, fondés sur l'innovation technologique du système d'information, s'est révélé déterminant.

1.2. Parties prenantes du SI

Le système d'information doit assurer au mieux le traitement de l'information de gestion, en fonction des attentes de l'organisation exprimées au travers de demandes de la direction et d'utilisateurs.

Les parties prenantes peuvent être différenciées à partir du rôle qu'elles jouent dans sa gestion :

- l'utilisateur final qui exprime et définit précisément ses besoins d'information, puis met en œuvre les applications ;
- le gestionnaire du système d'information qui assure le pilotage et fixe les grandes orientations pour le système d'information ;
- l'informaticien qui prend en charge les études, les différentes expertises techniques, l'administration, la gestion et l'exploitation du système d'information.

1.3. Évolution du SI

Les organisations doivent être en mesure de réagir rapidement aux mouvements du marché, aux inflexions des besoins des clients, aux transformations des métiers des utilisateurs, aux ajustements de la réglementation, aux mutations technologiques.

Tous ces facteurs suscitent des besoins constants d'évolution du système d'information.

On identifie les facteurs d'évolution qui impliquent l'adaptation du système d'information selon leur origine :

- à dominante organisationnelle : évolution des procédures qui s'appliquent au poste de travail, à la répartition hiérarchique des responsabilités, aux profils et compétences des utilisateurs, aux évolutions des règles de gestion (par exemple les modifications législatives ou réglementaires) ;
- à dominante technologique : intégration de technologies de l'information plus performantes, baisse des coûts des technologies, adoption de nouvelles normes ou protocoles.

Les changements d'origine stratégique sont seulement évoqués.

L'évolution du système d'information peut être réalisée selon plusieurs modalités. Il s'agit ici, par des exemples concrets, de comparer des solutions utilisant des développements spécifiques ou des progiciels standard. À partir d'un exemple limité à une organisation de type PME/PMI, les changements importants induits par le déploiement d'un progiciel de gestion intégré (PGI) sont mis en évidence, la logique d'intégration d'un progiciel étant différente de celle d'un développement informatique spécifique.

L'élève doit savoir, sur la base des informations fournies par l'enseignant, identifier l'origine du changement et les modalités de l'adaptation du système d'information.

2. La représentation des activités dans l'organisation

Dans le cadre des activités de l'organisation, les acteurs échantent entre eux des flux d'informations qui peuvent être modélisés par un diagramme de flux. Ce rappel du programme de première permet de revoir et approfondir les notions d'activité, de flux et d'échange d'informations entre acteurs.

En gestion des organisations, une approche par les processus est aujourd'hui privilégiée. Cette approche permet de centrer le management sur l'enchaînement et la coordination des activités et des acteurs permettant de créer de la valeur ajoutée pour le client.

Le choix est fait ici de prendre appui sur une représentation simplificatrice de l'organisation par le choix de quelques processus pour présenter ensuite les projets d'adaptation du système d'information.

2.1. Approche des processus organisationnels

Un processus est défini (ISO 9000) comme un système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie. C'est une succession d'activités réalisées à l'aide de moyens (personnel, équipement, matériels, informations) et dont le résultat final attendu est un produit. Dans ce programme, de manière plus précise, un processus est défini comme un ensemble organisé d'activités déclenché par un événement et orienté vers la production d'un résultat clairement identifié.

Des exemples simples de processus permettent d'illustrer la définition donnée. Par exemple, l'arrivée de la commande d'un client (événement déclencheur) provoque une série d'activités (contrôle de la commande, vérification de la disponibilité de l'article, identification du client, vérification de sa situation, etc.) réalisées par des personnes différentes appartenant à des services différents. C'est la bonne coordination de ces activités qui permet de livrer le client de manière satisfaisante (événement résultat).

En interne, une demande de fournitures de bureau, une demande de congé... sont des événements qui déclenchent des processus. Pour un élève en classe terminale, une demande de bourse, une échéance de dépôt de dossier de poursuite d'études, l'inscription au baccalauréat sont autant de points de départ de processus.

Un processus fait intervenir différents acteurs, matériels, procédures, informations dont la mobilisation coordonnée permet de fournir un résultat attendu et mesurable. Chaque acteur doit pouvoir situer son travail et apprécier la contribution qu'il apporte.

L'approche par les processus permet au professeur de présenter l'organisation dans un cadre finalisé ; le processus débouche sur un résultat, prenant en compte l'humain (les acteurs). La coordination est simplement évoquée, à travers des illustrations, sans faire référence aux modèles de coordination de la théorie des organisations.

Les processus examinés sont des processus structurés et répétitifs : ce sont des actions construites et déclenchées à partir d'un événement défini qui se produit dans l'entreprise ou dans son environnement. Les exemples de processus proposés ci-dessus sont bien formalisés (on peut les décrire précisément, repérer qui fait quoi...) et leur déroulement peut être reproduit. Il existe d'autres processus dans l'organisation qui sont non structurés ou non répétitifs. Il importe d'aider l'élève à percevoir que cette approche partielle et simplificatrice ne permet pas de traiter tous les aspects de la gestion du système d'information.

Le programme ne retient que deux types de processus :

- les processus métier (ou processus de réalisation) qui délivrent un service au client, par exemple un processus de commande, de fabrication de produit, de service après vente ;

- les processus support sur lesquels s'appuient un ou des processus métier, par exemple un processus d'approvisionnement, un processus de gestion des stocks.

2.2. Modélisation des processus

Faire évoluer le système d'information nécessite une vision claire et partagée du fonctionnement de l'organisation. La modélisation est considérée ici comme un moyen d'y parvenir.

La modélisation des processus se fonde sur l'utilisation d'un modèle événement/résultat incluant la représentation des acteurs, des opérations, des événements déclencheurs et des événements résultats. Ce choix d'un modèle simple permet de représenter formellement tout type de processus.

L'élève doit savoir :

- interpréter un schéma de représentation de processus ;
- identifier le type de processus (métier, support) ;
- créer à l'aide du modèle événement/résultat un schéma de représentation de processus à partir d'un relevé d'observations, d'une description textuelle.

La qualité d'un processus se définit par rapport au résultat qu'il fournit. En classe terminale, on limite l'évaluation du résultat au délai et à la qualité attendue (l'adéquation du résultat aux attentes et besoins du client).

En s'appuyant sur l'analyse et l'identification des caractéristiques d'un processus, la modification de celui-ci a pour but d'améliorer sa performance :

- par l'évolution des règles de gestion de l'organisation ;
- par l'évolution technologique.

3. Le projet de SI

Un changement, dans l'organisation ou son environnement, peut entraîner un projet d'évolution du système d'information. Ce projet est géré comme toute activité de l'organisation. On se limite dans ce programme à trois thèmes :

- la justification économique du projet ;
- l'organisation des tâches du projet et leur planification ;
- le suivi de l'avancement de la réalisation.

3.1. Justification économique d'un projet

Sur la base des définitions de l'AFNOR, un projet est défini comme étant une œuvre (processus de fabrication) permettant de créer un ouvrage (produit réalisé). La notion de projet est éclairée par le « triangle » du management de projet. Il s'agit de montrer qu'un projet doit être piloté en fonction de trois types d'indicateurs : le coût de réalisation, le délai de réalisation et la qualité du produit.

Un projet de système d'information nécessite un investissement financier pour acquérir du matériel (équipements réseau, ordinateurs ou périphériques), des logiciels, faire évoluer les procédures de travail et les compétences (formation) et faire développer des applications informatiques. Cet investissement doit donc être justifié par l'obtention de gains futurs.

Sur la base d'une solution fournie, le budget d'investissement du projet doit être clairement défini. L'élève différencie les coûts d'investissement des coûts de fonctionnement et les coûts fixes des coûts variables.

Le professeur veille à rendre perceptible le fait que dans le domaine des systèmes d'information une part importante des gains peut être qualitative et non traduisible en monnaie. Ces gains sont identifiés et associés à un critère de mesure concret. Par exemple, pour la mise en place d'un site Internet, l'amélioration de la qualité du service pour le client peut être mesurée par une enquête de satisfaction.

Les projets de système d'information sont, par nature, risqués : il faut donc gérer les risques que l'on est prêt à prendre en les identifiant (dépassement de budget, d'échéance, incertitude sur l'adaptation des utilisateurs...) et en préparant des actions correctrices. On se limite ici à une identification des risques dans un projet de système d'information.

L'élève doit savoir élaborer un budget de projet de système d'information sur la base d'informations de gestion qui lui sont fournies.

Pour les gains qualitatifs, seul leur repérage sera demandé avec l'identification ou le choix d'un moyen de mesure.

Pour les risques, seule leur identification est demandée.

Après la justification du projet, on sait pourquoi (et pour qui) le projet est lancé : ses objectifs sont clairement explicités et l'une des solutions possibles a été retenue. On dispose donc d'informations suffisamment précises pour définir les activités et les acteurs des phases suivantes du projet.

3.2. Organisation du projet

Un projet est un travail d'équipe entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre, travail qui est réalisé sous la responsabilité d'un chef de projet. La structure de l'équipe projet peut être très variée en taille et forme, mais on s'en tient ici à la structure classique.

La maîtrise d'œuvre assure l'adaptation de l'application informatique avec l'aide de la maîtrise d'ouvrage qui représente les futurs utilisateurs. Le chef de projet doit intégrer la diversité des acteurs impliqués. Son rôle consiste à veiller à la bonne coordination des intervenants, à animer le projet (prise de décision, gestion de conflits), à communiquer sur l'avancement du projet.

Tout projet nécessite au départ d'identifier et d'ordonner les tâches à réaliser : c'est l'objet du tableau des tâches. Chaque tâche correspond à une charge de travail qui est exprimée en jour-homme (j-h) et chaque tâche peut avoir des contraintes d'antériorité (nécessité qu'une ou plusieurs tâches précédentes soient terminées). On se limite exclusivement aux contraintes de Type Fin/Début sans prise en compte de délai d'attente entre la fin de la tâche antérieure et le démarrage de la tâche suivante.

Sur la base d'un tableau des tâches contenant les charges de travail et les contraintes d'antériorité, l'élève doit savoir réaliser une planification sous forme de diagramme de Gantt et calculer la date de fin du projet. On ne traite pas dans cette partie des marges des tâches ni du chemin critique. Chaque tâche est prise en charge par un seul acteur bien identifié (pas de gestion multiple de l'affectation de ressources).

3.3. Suivi du projet

Le contrôle d'avancement ou suivi du travail d'un projet nécessite de croiser trois informations :

- le temps prévu d'une activité en jour-homme ;
- le temps passé sur cette activité en nombre de jours ;
- le temps disponible pour ce qui reste à faire en nombre de jours.

Les conséquences des écarts identifiés sur une tâche doivent être analysées afin de déterminer les actions à mener.

Sur la base de situations exposées par l'enseignant, l'élève doit savoir faire un point d'avancement sur un projet donné et recalculer la date de fin de projet initialement prévue.

B. Services fournis par le SI et technologies associées

Le découpage de cette partie du programme met en évidence les principaux services rendus par les technologies informatiques dans les organisations :

- la gestion des données ;
- l'échange d'informations ;
- le recours aux applications.

1. La gestion des données

Répondre aux besoins d'information d'une organisation nécessite de comprendre la logique de mise en œuvre de la base de données.

Cette partie s'appuie sur les connaissances acquises en classe de première en matière de consultation d'une base de données relationnelle à l'aide du langage SQL. Elle est indissociable du point 2.2. de la partie « C. Évolution du système d'information et développement des applications ».

1.1. Définition, interrogation et mise à jour des données

Pour l'interrogation et la mise à jour d'une base de données :

- l'étude de l'ordre SQL SELECT et de ses clauses FROM, WHERE et ORDER BY initiée en classe de première, est complétée par l'introduction des clauses de regroupement (GROUP BY, HAVING), de fonctions d'agrégat (COUNT, SUM, AVERAGE, MIN et MAX) et par l'exploitation de requêtes non corrélées (opérateurs IN et = exclusivement). Les ordres de mise à jour des données correspondent aux ordres INSERT, UPDATE, DELETE ;
- l'utilisation et la création de requêtes SQL doivent toujours être liées à la réalisation d'une opération de gestion dans le cadre d'une application donnée (enregistrement d'une commande ou d'une entrée en stock, mise à jour du prix d'un produit, suppression d'une référence de produit, etc.) ;
- le langage SQL, dans sa totalité, ne constitue pas un objet d'enseignement : seuls les ordres et clauses cités dans le programme sont étudiés dans un contexte de gestion précis.

Pour la définition d'une base de données : la mise en pratique s'appuie sur l'emploi du langage SQL ou d'une interface graphique sous réserve que le code SQL des requêtes générées puisse être lu et interprété. Les commandes principales (CREATE TABLE, CREATE CONSTRAINT, CREATE VIEW) sont utilisées pour décrire la structure de la base de données et faire le lien avec la représentation du schéma relationnel étudié en classe de première (tables, contraintes). En liaison avec le point 2.2. de la partie « C. Évolution du système d'information et développement des applications », l'élève peut utiliser les commandes ALTER (modification) et DROP (suppression) pour adapter la structure de la base de données à un nouveau besoin.

1.2. Contrôle d'accès aux données

Ce point, indissociable du point « 1.1. Définition, interrogation et mise à jour des données », permet de compléter les acquis de première. Dans un contexte de système d'information donné, l'élève identifie puis implante les règles de sécurité d'accès aux objets d'une base de données (tables, vues) à travers la gestion des comptes d'utilisateurs de la base de données, des groupes et des droits d'accès.

2. L'échange d'informations

En s'appuyant sur les indications des administrateurs du réseau, l'élève doit être capable, sur son poste de travail, de configurer les logiciels de façon à ce qu'ils puissent accéder au réseau local et à Internet.

Cette partie du programme doit également permettre de mettre en évidence le rôle croissant des documents électroniques comme supports et comme moyens de présentation et d'échange d'informations au sein des organisations.

2.1. Services et protocoles réseau

Ce point, en liaison avec le point « 3.1. Environnement de travail de l'utilisateur », prend appui sur l'observation du réseau d'une organisation (y compris l'établissement scolaire) pour mettre en évidence le rôle des protocoles utilisés par les logiciels de communication sur Internet. Les éléments de configuration concernés sont les suivants : adresses réseaux, serveurs de noms, serveurs de messagerie, transfert de fichiers.

Il s'agit de connaître le rôle et de décrire les principes de fonctionnement des protocoles utiles à la définition des paramètres d'un logiciel de communication (navigateur, messagerie, transfert de fichiers), sans en étudier le fonctionnement interne.

2.2. Formats d'échange

L'exploitation de différents formats de documents montre la nécessité d'une norme de représentation commune pour échanger des données entre applications. Les formats propriétaires ou binaires nécessitent un logiciel particulier pour produire et lire un document. Les formats portables permettent de lire et d'exploiter un document sans nécessairement recourir au logiciel qui a permis de le créer (ex. : pdf « *Portable document format* »). Les formats ouverts ont vocation à être universellement reconnus et pris en charge (HTML, XML).

L'analyse d'une page Web permet d'identifier la structure et les principaux composants d'un document au format HTML : en-tête, corps, hyperlien, image, tableau, formulaire, feuille de style. L'observation d'un document au format XML permet de mettre en évidence sa structure (en-tête, éléments, attributs) et les documents qui lui sont attachés (définition de document, feuille de style).

3. Le recours aux applications

Cette partie du programme porte sur les conditions de mise en œuvre des applications, de leur logique de fonctionnement et de leur interaction.

L'étude de cette partie s'appuie sur la maîtrise du poste de travail acquise en classe de première et sur les savoirs et savoir-faire de la partie C.

3.1. Environnement de travail de l'utilisateur

Les fonctionnalités des logiciels sont abordées progressivement en réponse aux besoins d'un utilisateur ou d'une organisation dans une situation de gestion donnée. L'acquisition d'une maîtrise complète de ces outils n'est pas un objectif d'enseignement.

En liaison avec la partie « B. Services fournis par le SI et technologies associées », sont étudiés le paramétrage des services et des protocoles réseaux ainsi que les formats d'échange utilisés par les logiciels.

3.2. Architecture des applications

Ce point du programme vise la description de l'architecture technique support d'une application donnée par une représentation schématique de ses principaux composants logiciels, leur rôle, leur implantation et les interactions qui existent entre eux.

L'étude d'une application conduit à repérer le rôle du système d'exploitation, éventuellement associé au logiciel navigateur, en tant qu'environnement d'exécution. Celui-ci est à même de prendre en charge le stockage et la sécurité des fichiers, l'hébergement et l'exécution des applications et des services, le dialogue avec l'utilisateur via une interface graphique ou textuelle.

Les moteurs d'exécution permettent l'exécution d'applications qui s'appuient sur un composant logiciel spécifique (machine virtuelle).

Au travers de l'analyse de la logique de fonctionnement d'une application, il s'agit de repérer ses niveaux fonctionnels : présentation (interface utilisateur, logique de présentation),

traitements ou logique applicative (prise en charge des règles de gestion), données (accès et gestion des données).

C. Évolution du système d'information et développement des applications

À partir d'un contexte d'organisation donné, caractérisé par une situation de gestion et une application opérationnelle, décrite et documentée, les élèves participent au choix et à la mise en œuvre de la démarche nécessaire à l'adaptation de cette application.

Cette partie du programme est à mettre en relation avec le point 3. de la partie « A. Système d'information et organisation » car l'adaptation de l'application est l'un des aspects du projet d'évolution du système d'information.

1. Le cadre de développement

1.1. Caractéristiques d'une application

Une application est un ensemble cohérent de programmes et de données chargé d'automatiser des traitements d'informations en respectant des règles de gestion. Elle présente des fonctionnalités qui répondent aux besoins des utilisateurs (ex. : saisie d'une commande, enregistrement d'un nouveau client, production d'un tableau des ventes...) mais aussi à des besoins plus génériques (ex. : exportation/importation de données, sauvegarde...).

Le cycle de vie d'une application comporte les phases suivantes : formalisation des besoins, développement, exploitation, maintenance. L'élève doit savoir situer son action dans ce cycle.

1.2. Formalisation des besoins

En classe terminale, les besoins sont exprimés sous forme de cas d'utilisation schématisés à l'aide d'un diagramme détaillant les interactions entre l'application et les utilisateurs. Chaque cas d'utilisation décrit un service rendu par l'application à un ou plusieurs utilisateurs. Il s'accompagne d'une description textuelle qui décrit le scénario le plus courant (scénario nominal) ainsi que les variantes (traitement des exceptions, comportements alternatifs).

Pour faire évoluer l'application existante, l'élève dispose :

- du schéma de représentation du processus correspondant qui lui permet de percevoir sur quelle partie de l'organisation, circonscrite à une activité, il doit agir ;
- d'une présentation de l'application (fonctionnalités, types d'utilisateurs et contraintes d'exécution) ;
- de la description des cas d'utilisation de l'application existante et ceux de la future application ;
- de l'application elle-même avec son exécutable et son code source, de ses modes opératoires et de sa documentation ;
- de la base de données utilisée par l'application et du SGBD associé ;
- du logiciel de développement qui a permis la création de l'application.

L'analyse de l'application existante et la description des cas d'utilisation fournis pour la future application conduisent l'élève à compléter ou rédiger les jeux d'essai qui permettent de s'assurer de la conformité de l'application aux besoins.

2. L'adaptation de l'application

L'adaptation demandée peut impliquer des modifications à différents niveaux fonctionnels de l'application : présentation (interface utilisateur, logique de présentation), traitements (mise en œuvre des règles de gestion), données (accès et gestion des données).

Au travers de l'adaptation de l'application, l'élève mobilise dans le cadre d'une démarche de résolution de problème :

- les concepts algorithmiques mis en œuvre par le langage de programmation dans un logiciel de développement donné ;

- les concepts du modèle relationnel et des SGBD pour agir sur la structure d'une base de données (en liaison avec le point « 1. La gestion des données » de la partie « B. Services fournis par le SI et technologies associées » et le programme de la classe de première).

2.1. Prise en charge du dialogue homme-machine

Il s'agit d'amener les élèves à identifier et à évaluer les principaux critères ergonomiques auxquels les interfaces utilisateurs doivent répondre : flexibilité, transparence, facilité d'apprentissage, homogénéité. Pour définir une IHM, il s'agit non seulement de décrire les éléments graphiques qui la composent mais aussi de spécifier le comportement de cette interface. L'étude d'une maquette permet de rendre compte de l'aspect dynamique de l'interface.

Les caractéristiques principales des contrôles graphiques les plus utilisés seront étudiées par la présentation de leurs propriétés et de leurs méthodes (fenêtre, bouton, zone de texte, liste, bouton radio, case à cocher, contrôle d'accès aux données). Les élèves doivent être en mesure de choisir ceux qui répondent aux besoins.

2.2. Exploitation des données

Les applications proposées aux élèves exploitent des données stockées dans une base de données. De ce fait, elles mettent en œuvre des traitements spécifiques pour accéder aux données et les manipuler : intégration d'ordres SQL dans un traitement et exploitation de jeux d'enregistrements (curseur ou équivalent). Les principaux traitements utilisant les jeux d'enregistrements sont présentés en s'appuyant sur des algorithmes types que l'élève adapte dans divers contextes d'utilisation (cf. point 2.3.).

L'évolution d'une application peut conduire à des modifications de la structure de la base de données (nouvelle table, nouvelle colonne dans une table, etc.). L'analyse de la structure de la base de données existante permet de comprendre son organisation afin de l'exploiter ou de l'améliorer si elle ne permet plus de répondre aux nouveaux besoins. L'étude des dépendances fonctionnelles entre les attributs permet d'identifier les modifications à effectuer. Ce type de modification des données fait référence à la notion de « définition des objets de la base de données » présente dans la partie « B. Services fournis par le SI et technologies associées » de ce programme, ainsi qu'au modèle relationnel introduit en classe de première.

2.3. Programmation des traitements

Pour réaliser l'adaptation des traitements, l'élève utilise un logiciel de développement et en particulier les éléments prédéfinis : fonctions, procédures et classes d'objets techniques (ex. : les jeux d'enregistrements, les différents contrôles graphiques). L'élève construit des fonctions ou des procédures dans un objectif de modularité ou de réutilisation. La conception et la réalisation de classes sortent du cadre de ce programme : seule l'utilisation d'objets prédéfinis est requise.

La programmation des traitements s'appuie sur une démarche de résolution de problème. Il s'agit notamment pour l'élève :

- de définir les nouveaux résultats à obtenir ;
- d'identifier les données en entrée du traitement et de repérer les structures de données correspondantes ;
- d'identifier les différentes structures de contrôle et les algorithmes types mis en œuvre (exprimés dans le langage de programmation du logiciel de développement) ; ex. : parcours séquentiel d'un tableau ou d'un jeu d'enregistrements, avec ou sans traitement cumulatif, avec ou sans regroupement ; recherche séquentielle dans un tableau ou un jeu d'enregistrements trié ou non ;
- de proposer les modifications à apporter au programme (modification de la structure du programme, ajout d'instructions et intégration dans la structure).

3. L'intégration à l'organisation

L'objectif de cette partie est de sensibiliser les élèves au fait que l'évolution du système d'information ne se limite pas à l'adaptation de l'application. L'intégration de la solution au système d'information de l'organisation permet d'aborder les deux dernières phases du cycle de vie d'une application : exploitation, maintenance. L'application doit s'intégrer à l'organisation, dans le métier des utilisateurs concernés. Il s'agit de sensibiliser à la nécessité d'organiser la mise en exploitation de l'application et de fournir une documentation.

3.1. Mise en exploitation de l'application

L'installation de l'application est accompagnée de la définition et de la mise en place des droits des utilisateurs, ces droits pouvant être gérés par l'application elle-même.

3.2. Documentation de l'application

Les notions de documentation et d'aide électronique sont mises en œuvre par les élèves dans le contexte de l'application développée. Dans ce cadre, les élèves mobilisent les outils de production de documents (cf. point « 2.2. Formats d'échanges » de la partie « B. Services fournis par le SI et technologies associées »).

La documentation technique, destinée à la maintenance, met en évidence les modifications opérées sur les éléments applicatifs, notamment grâce à la documentation du code source.

La documentation utilisateur facilite la mise en œuvre de l'application. Elle peut s'accompagner d'une aide électronique accessible en mode hypertexte.

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

Dans la continuité de celui de première, l'enseignement du programme de la classe terminale privilégie la réflexion plutôt que la technicité.

L'analyse des contextes de système d'information et l'interprétation des situations de gestion retenues doivent donner aux élèves une perception globale du fonctionnement des organisations. Le repérage des évolutions du système d'information et l'évaluation de leurs impacts aux niveaux organisationnel, technologique et humain sont toujours associés à la construction d'une solution technique adaptée aux besoins de l'organisation.

La progression annuelle repose sur l'exploitation progressive de plusieurs contextes de système d'information, chacun étant

caractérisé par une situation de gestion et une application informatique permettant à l'élève :

- d'analyser un processus de gestion au sein d'une organisation donnée ;
- d'identifier le rôle des acteurs ;
- d'appréhender la logique de fonctionnement d'une application informatique opérationnelle et documentée ;
- d'adapter cette application afin de répondre à de nouveaux besoins de gestion.

Premier contexte de SI

Il met en œuvre une application de productivité personnelle faisant appel à des données du système d'information (traitement local de données extraites d'une base de données).

Exemples : suivi des frais de déplacement, modification d'une gestion de devis pour intégrer un nouveau mode de calcul, élaboration d'un tableau de bord, etc.

Deuxième contexte de SI

Il implique le recours à une application interne à l'organisation utilisée par différents acteurs pour obtenir et mettre à jour des informations gérées par un système de gestion de base de données commun à l'ensemble de l'organisation.

Exemple : extension d'une application de gestion commerciale pour permettre une consultation déportée du catalogue de l'entreprise, pour extraire des statistiques sur les ventes du mois, pour intégrer de nouvelles règles de gestion (calcul d'une prime pour les représentants dépendant du chiffre d'affaires réalisé ou de la marge obtenue, etc.).

Troisième contexte de SI

Il mobilise une application mettant en relation l'organisation et ses partenaires.

Il s'agit notamment :

- d'analyser les besoins de communication de l'organisation vis-à-vis de ses partenaires ou de ses usagers ;
- de proposer une solution capable de répondre aux besoins de communication de l'organisation ;
- de faire évoluer une application en fonction des attentes des partenaires.

Exemple : modifier le mode de présentation d'un catalogue de produits en ligne, perfectionner un service d'assistance en ligne, adapter une enquête en réponse à des besoins en matière de statistiques.

PROGRAMME DE L'ENSEIGNEMENT DE MERCATIQUE (MARKETING) EN CLASSE TERMINALE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-12-2004. JO du 26-12-2004

NOR : MENE0402747A

RLR : 524-9

MEN - DESCO A4

Vu code de l'éducation, not. art. L. 311-2 ; D. n° 90-179 du 23-2-1990, mod. par D. n° 2003-181 du 5-3-2003 ; D. n° 92-57 du 17-1-1992 ; A. du 14-1-2004 ; avis des CPC du 23-11-2004 ; avis du CNP du 24-11-2004 ; avis du CSE du 1-12-2004

Article 1 - Le programme de l'enseignement de mercatique (marketing) en classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Article 2 - Ce programme entre en vigueur à partir de l'année scolaire 2006-2007.

Article 3 - Le directeur 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, le 14 décembre 2004

Pour le ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur et de la recherche
et par délégation,

Le directeur de l'enseignement scolaire
Patrick GÉRARD

MERCATIQUE « marketing »

Classe terminale de la série sciences et technologies de la gestion
Spécialité « Mercatique »

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

Les horaires indicatifs communiqués prennent en compte les heures en classe entière et les heures en classe dédoublée. L'horaire hebdomadaire par élève est de 8 heures : 4 + (4).

1. Les objectifs du programme

Le programme de Mercatique a pour finalité la compréhension des principes fondamentaux de l'activité commerciale. La mercatique est la forme moderne de l'activité commerciale. La démarche mercatique, qui constitue l'objet de ce programme, consiste à comprendre les besoins à l'origine d'une demande de biens ou de services, à construire et proposer une offre correspondant à cette demande, à communiquer cette offre, à la distribuer puis à contrôler l'ensemble de la démarche.

Le programme de la classe terminale est fondé sur ce processus simple et pourtant novateur.

Il permet de comprendre les conditions historiques de l'apparition de la mercatique, les raisons de son application et de son efficacité dans toutes formes d'organisations : entreprise petite ou grande, privée ou publique, association ou administration. Il invite à appréhender la portée et les limites de la démarche ainsi que la nécessité de prendre en compte à la fois les objectifs de l'organisation et le contexte économique et social. Il souligne le rôle du législateur dans ce domaine.

En se fondant sur les étapes essentielles de la démarche mercatique, illustrée par cinq verbes, analyser (le marché), construire (l'offre), communiquer (l'offre), distribuer (l'offre), contrôler (l'action mercatique), le programme présente les méthodes et les techniques de la mercatique. L'élève doit en maîtriser le rôle, le sens et la portée et doit comprendre comment chaque méthode vient s'insérer dans la démarche générale.

Le programme met donc l'accent sur la compréhension du problème commercial et sur la méthode que la mercatique préconise pour que l'organisation atteigne ses objectifs. Il ne se réduit pas à l'enseignement des techniques mais s'inscrit dans une formation technologique privilégiant la logique de la démarche et la pertinence dans le recours et le choix des techniques.

Dans chacune des grandes parties du programme, les liens avec les enseignements de première et de terminale sont nombreux et volontairement soulignés.

L'enseignement de mercatique a pour objectifs de permettre aux élèves :

- de comprendre le rôle et la place de la mercatique dans toutes formes d'organisation ;
- d'acquérir les notions fondamentales du domaine de la mercatique ;
- d'en comprendre son efficacité et ses limites ;
- de faire le lien entre ces notions et celles d'autres domaines de connaissance qui leur servent souvent de fondement ;
- d'être capable de construire une démarche mercatique pour des organisations que l'élève connaît ;
- de comprendre le rôle des principales techniques de la mercatique et de savoir les mettre en œuvre dans le cas de problématiques simples.

Il renforce aussi la culture de l'élève en clarifiant le rôle de l'individu citoyen à la fois consommateur et acteur économique, et en mettant à sa disposition des démarches d'observation, d'analyse et d'action collective.

2. L'architecture du programme

Après une présentation des bases de la mercatique, le programme décompose la démarche en cinq étapes.

Les bases de la mercatique

Cette introduction présente la démarche mercatique en s'appuyant sur ses conditions historiques d'apparition. Elle définit le champ d'application de cette démarche et les organisations tant nationales qu'internationales concernées. Elle précise le rôle de la mercatique dans l'organisation.

Analyser le marché

Cette partie définit ce qu'est le marché pour un mercaticien en s'appuyant sur la notion de demande des consommateurs et en prenant en considération l'analyse concurrentielle. Les principales

méthodes de recueil et d'analyse des informations commerciales sont présentées.

Construire l'offre

A partir des informations tirées de l'analyse précédente, le mercaticien construit une offre composée de produits et de services. Il en détermine la valeur qu'il peut modifier de façon temporaire en agissant sur le prix ou sur les produits et services (promotion). Il établit sa stratégie d'offre en fonction du marché et assure la cohérence de celle-ci.

Communiquer l'offre

Il s'agit de présenter ici les objectifs et les moyens de la communication commerciale.

Les principes de mise en œuvre de la communication sont analysés et les principales méthodes présentées dans les cas :

- de la communication de masse ;
- de la communication relationnelle.

La nécessité de la cohérence et de l'efficacité de la communication commerciale est soulignée.

Distribuer l'offre

Cette partie situe les objectifs essentiels, les enjeux de la distribution et montre la place, le rôle et les méthodes utilisées à chaque niveau : réseau, unités commerciales, équipes commerciales. La cohérence et l'efficacité de la distribution font aussi l'objet d'une analyse.

Contrôler l'action mercatique

Chaque étape de l'action mercatique ayant été évaluée, il importe de s'assurer de la cohérence générale de la démarche mercatique, condition de la performance de l'organisation.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes :
 - la colonne de gauche énumère et hiérarchise les thèmes d'étude ;
 - la colonne centrale précise le sens, la portée de l'étude de chaque thème ; elle précise leur étendue, indique le contexte et les limites de leur étude ;
 - la colonne de droite énonce les notions et contenus à construire en regard des différents thèmes et des sous-parties qui leur correspondent. Les notions ici présentées doivent être acquises par les élèves au terme de l'année scolaire. Cette acquisition fait l'objet d'une évaluation régulière tout au long de leur formation.
- des indications complémentaires : rédigées à l'intention plus particulière des professeurs, elles ont pour objet de fournir une grille de lecture indispensable à la mise en œuvre du programme. Elles précisent les objectifs de l'étude, la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence ainsi que certaines considérations pédagogiques d'ordre général.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>1. Les bases de la mercatique <i>(Durée indicative : 15 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> <p>1.1 Définition, origine et évolution de la mercatique</p>	<p>La mercatique est une démarche et un ensemble de méthodes utilisés par une organisation (entreprise, administration, association) pour comprendre, influencer et contrôler en fonction de ses propres fins, les conditions de l'échange avec des personnes ou avec d'autres organisations.</p> <p>La mercatique est étroitement liée à l'histoire économique (état de l'offre et de la demande à diverses périodes) et au développement technologique (depuis le développement des transports jusqu'aux technologies de la communication et de l'information).</p> <p>La conception de la mercatique a beaucoup évolué depuis les années 60. A une conception fortement centrée sur l'adaptation à la demande a succédé une conception prenant en considération l'influence de l'offreur et la relation entre offreur et demandeur. La mercatique intègre une variété de plus en plus importante de méthodes et d'outils scientifiques.</p> <p>Utilisée par des organisations de tous pays, son champ d'action peut être national ou international.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptation à la demande, pouvoir d'influence, rôle central de l'échange. - Place de la mercatique dans l'histoire du commerce. - Évolution de la mercatique. - Dimension internationale de la mercatique.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
1.2. La démarche mercatique	<p>La démarche mercatique est caractérisée par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une approche centrée sur le marché ; - une double dimension stratégique et opérationnelle permettant de concevoir, promouvoir et distribuer une offre adaptée aux attentes de la demande. <p>La démarche mercatique implique de recueillir, d'organiser, de structurer, de traiter et de diffuser des informations pour comprendre le marché et agir en fonction des finalités de l'organisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodologie de la démarche mercatique : analyser le marché, définir les objectifs et le marché (« marketing mix »), mettre en œuvre et contrôler. - Système d'information mercatique : composantes et enjeux.
1.3. La mercatique dans les organisations	<p>La mercatique occupe une place croissante au sein de la structure des organisations. Elle influence leur culture, notamment à travers les relations de travail interne.</p> <p>Mise en œuvre à l'origine par les entreprises industrielles ou les sociétés de service, la démarche mercatique a été adoptée par des organisations très diverses. Elle ne se limite plus aux échanges marchands et s'est étendue à l'ensemble des échanges entre organisations et entre organisations et individus</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modes d'intégration de la mercatique dans la structure de l'organisation - Généralisation de la démarche mercatique : mercatique publique, sociale, politique, des associations, des organisations sans but lucratif
<p>2. Analyser le marché <i>Durée indicative : 65 heures, cours et travaux dirigés</i></p> <p>2.1. Le marché et ses composantes</p>	<p>Le marché résulte de la rencontre de plusieurs éléments : des besoins, des ressources mobilisables par des clients potentiels et des entreprises, des volontés d'achat et de vente, des contraintes spécifiques liées à l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définition d'un marché : offre et demande. - Influence de l'environnement.
2.2. L'analyse de la demande	<p>L'approche de la demande consiste à déterminer, avec des indicateurs, ses caractéristiques qualitatives et quantitatives ainsi que ses perspectives futures. Cette analyse peut être conduite au niveau global (ensemble du marché) ou relative à la clientèle d'une organisation déterminée. Des méthodes statistiques d'analyse sont mises en œuvre, notamment grâce aux technologies de l'information.</p> <p>La demande peut être hétérogène en raison de la diversité des caractéristiques et des attentes des clients potentiels. Les critères de segmentation permettent de diviser cette demande en plusieurs groupes ou segments homogènes en fonction de critères définis.</p> <p>Étudier la demande implique d'analyser les facteurs susceptibles d'expliquer la psychologie et les comportements des clients actuels ou potentiels.</p> <p>Toute décision d'achat d'un produit ou service s'inscrit dans un processus comportant plusieurs étapes allant de la prise de conscience d'un besoin jusqu'aux sentiments éprouvés à la suite de la consommation du produit ou du service.</p> <p>Ce processus, étroitement lié à la dynamique comportementale, peut être plus ou moins long et complexe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Demande : mesure, analyse et prévision. - Segmentation : critères, méthodes. - Facteurs explicatifs du comportement des consommateurs. - Processus d'achat : besoins, étapes, types d'achat, types d'intervenants.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
2.3. L'analyse de la concurrence	L'étude de l'offre sur un marché nécessite de déterminer la nature, le nombre et les caractéristiques des entreprises en concurrence. Les performances commerciales et financières de l'entreprise doivent être comparées avec celles des concurrents pour pouvoir déterminer sa position concurrentielle.	<ul style="list-style-type: none"> - Concurrence et structures concurrentielles. - Performances commerciales et financières. - Position concurrentielle.
2.4. Le recueil et l'analyse des informations commerciales	<p>Dans une démarche mercatique, construire, communiquer et distribuer efficacement une offre, nécessite de bien connaître le marché (offre, demande) et d'anticiper ses réactions. Dans cette optique, la recherche, l'analyse, l'exploitation, le stockage et la diffusion des informations commerciales constituent des activités permanentes.</p> <p>Les études ont pour finalité de mesurer et comprendre la demande sur un marché. Il s'agit d'évaluer son intensité et sa structure en fonction de critères déterminés. Ces études peuvent porter sur des données internes disponibles dans l'entreprise ou être fournies par des organismes extérieurs spécialisés.</p> <p>Outils d'aide à la décision, les bases de données permettent d'améliorer la connaissance des clients et des prospects et d'adapter les actions commerciales aux attentes de cibles mieux identifiées. Dans la masse des informations disponibles, un enjeu majeur est de repérer celles qui sont utiles et pertinentes pour l'analyse ou l'action commerciale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Veille mercatique et commerciale : types d'informations, sources d'informations. - Études qualitatives et quantitatives. - Bases de données commerciales : organisation et exploitation.
3. Construire l'offre <i>(Durée indicative : 50 heures, cours et travaux dirigés)</i> 3.1. L'offre	<p>L'offre globale est une combinaison de produits et / ou de services proposés par une entreprise à une clientèle identifiée.</p> <p>Composantes matérielles, immatérielles et services associés permettent de caractériser un produit ou un service et de le différencier de la concurrence. Dans cette optique, la marque joue un rôle important. Elle est à la fois un signe sur le produit ou le service et une valeur globale évoquée par des promesses de satisfaction matérielle et immatérielle. En fonction de l'évolution du marché, les caractéristiques d'une offre se modifient plus ou moins rapidement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, principaux et associés. - Couple produit/marché. - Gamme, assortiment. - Composantes matérielles et immatérielles. - Marque. - Cycle de vie.
3.2. La valeur de l'offre	<p>La clientèle attribue une valeur à une offre en comparant les avantages attendus et les efforts à accomplir pour l'obtenir. Compte tenu de ces facteurs, un même produit ou service a des valeurs différentes d'un individu à l'autre.</p> <p>L'étude de la pertinence d'un prix prend en compte plusieurs autres facteurs que la demande : la concurrence, les coûts, les contraintes juridiques.</p> <p>La détermination du prix par l'entreprise dépend de ses objectifs et de ses contraintes. Le prix peut être différencié selon l'hétérogénéité de la demande.</p> <p>L'entreprise peut modifier l'offre sous la forme d'un avantage supplémentaire temporaire. Celui-ci peut porter sur le prix, sur le produit ou être un bénéfice accessoire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perception d'une offre : qualité mercatique, image de marque, positionnement. - Facteurs explicatifs d'un prix. - Politiques de prix. - Promotion des ventes.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
3.3. La cohérence de l'offre	Les composantes matérielles et immatérielles, les services associés et le niveau de prix doivent être cohérents les uns avec les autres. Cette cohérence s'inscrit dans le temps en s'adaptant aux performances obtenues et aux évolutions du marché.	- Cohérence entre les composantes de l'offre. - Cohérence dans le temps.
4. Communiquer l'offre <i>(Durée indicative : 60 heures, cours et travaux dirigés)</i>		
4.1. La communication commerciale	La finalité de la communication commerciale est d'influencer le comportement d'achat d'une cible en vue d'atteindre des objectifs commerciaux (acquisition de clients, vente, fidélisation, développement). Les objectifs de la communication peuvent être multiples : informer la cible, modifier son attitude ou encore agir sur son comportement à l'égard de l'entreprise, de ses marques ou de ses produits et services.	- Objets et objectifs de la communication commerciale.
4.2. Les moyens de communication	La communication de masse est caractérisée par une diffusion importante et des messages non personnalisés. C'est le moyen privilégié pour développer la notoriété ou véhiculer une image. La communication relationnelle repose sur la mise en place d'un lien personnalisé avec la cible. Elle s'appuie sur le contact interpersonnel et la mercatique directe et s'inscrit dans une logique de fidélisation et de développement du capital client. Cette relation individualisée est facilitée par les technologies de l'information et de la communication et le développement des bases de données.	- Communication de masse : publicité, parrainage, mécénat, événementiels. - Communication relationnelle : communication par le personnel de contact, mercatique directe.
4.3. L'argumentation commerciale et sa mise en œuvre	Que l'argumentation soit médiatisée ou interpersonnelle, son contenu prend en compte les facteurs psychologiques du comportement du consommateur. Dans le cas de messages médiatisés, la communication, qu'elle soit écrite, visuelle, audiovisuelle ou électronique est entièrement conçue avant le contact. Tout message commercial résulte d'une démarche permettant d'aboutir à un ensemble cohérent (offre, message, support, canal). Lors d'une communication interpersonnelle, le contact se réalise en temps réel. Il doit être préparé et sa réussite dépend : - des aptitudes à la communication du personnel ; - de sa maîtrise des techniques de communication ; - de la pertinence de l'information qu'il détient ; - de la qualité des outils d'aide dont il dispose. Dans ce cadre, les technologies de l'information peuvent apporter un soutien important.	- Bases de l'argumentation commerciale. - Messages commerciaux médiatisés. - Contact commercial interpersonnel : entretien commercial, relation de service.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
4.4. La cohérence et l'efficacité de la communication	<p>L'impact d'une communication s'apprécie par rapport aux objectifs qui lui ont été fixés. La mesure de cet impact est effectuée à travers des indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui peuvent être spécifiques à la nature du support utilisé.</p> <p>La cohérence s'apprécie à deux niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - cohérence interne des différents éléments d'une communication spécifique ; - cohérence globale de l'ensemble des moyens de communication utilisés par l'entreprise, dans l'espace et dans le temps. 	<ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs d'efficacité de la communication commerciale. - Cohérence des messages et des moyens.
<p>5. Distribuer l'offre (Durée indicative : 40 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>5.1. Les objectifs et les enjeux de la distribution</p>	<p>La distribution consiste à proposer les produits ou les services aux consommateurs. Cela nécessite non seulement des missions de distribution physique mais aussi des missions liées à la communication et au maintien de la relation avec les clients.-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Finalités et fonctions de la distribution : maîtrise des flux, développement de la relation commerciale.
5.2. Les unités et les équipes commerciales	<p>L'équipe commerciale qui assure la rencontre entre l'offre et la cible peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être attachée à une unité commerciale à laquelle le client accède à sa propre initiative ; - réaliser un contact direct, en face à face ou de façon médiatisée chez le client. <p>L'unité commerciale est le lieu physique ou virtuel où un client potentiel peut accéder à une offre qu'il convient d'organiser et d'animer.</p> <p>Vente et relation de services nécessitent généralement l'intervention d'une équipe commerciale (ensemble des personnels, sédentaires ou itinérants, chargés des contacts avec les clients). Sa taille, ses missions et son organisation varient en fonction des types de produits ou services commercialisés et des caractéristiques de la clientèle visée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diversité et caractéristiques des unités commerciales. - Organisation et animation des espaces de vente. - Intégration à l'environnement local. - Missions de l'équipe commerciale. - Diversité des équipes commerciales. - Organisation des équipes commerciales.
5.3. Le réseau de distribution	<p>Le réseau de distribution regroupe l'ensemble des personnes ou des organisations qui concourent à la vente d'un produit ou d'un service déterminé. L'organisation du réseau concrétise les choix de distribution. Elle se traduit par des relations entre producteurs et distributeurs qui vont du conflit à la coopération.</p> <p>Dans ce cadre, l'informatique facilite la gestion des flux ainsi que les relations et les échanges entre les partenaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Composantes d'un réseau de distribution. - Distribution intensive ou sélective, distribution intégrée ou directe. - Relations entre producteurs et distributeurs. - Animation du réseau.
5.4. La cohérence et l'efficacité de la distribution	<p>L'entreprise peut mettre en oeuvre plusieurs formes de distribution. Leur cohérence doit être préservée et elles doivent s'adapter aux évolutions de la demande et de la concurrence ainsi qu'aux évolutions sociales et technologiques. La qualité de la relation avec les clients et la productivité commerciale impliquent d'évaluer régulièrement l'adéquation du réseau de distribution au marché à l'aide d'indicateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cohérence du réseau de distribution. - Indicateurs de performance de la distribution.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<p>6. Contrôler l'action mercatique (Durée indicative : 10 heures, cours et travaux dirigés)</p> <p>6.1. Le contrôle interne : performances et cohérence</p>	<p>Le contrôle des actions mercatiques nécessite de vérifier le degré de réalisation des objectifs fixés et de mettre en œuvre les actions correctrices éventuellement nécessaires. Toute action mercatique, quel que soit son niveau (ensemble de l'organisation, département, unité commerciale, responsable commercial...) est évaluée à l'aide d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs.</p> <p>Les variables du plan de marchéage (« marketing mix ») doivent être cohérentes entre elles et prendre en compte les évolutions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Processus de contrôle : objectif, action, mesure, rétroaction. - Indicateurs quantitatifs : niveau d'activité, marges, coûts, parts de marché, profitabilité, productivité. - Indicateurs qualitatifs : image de marque, positionnement, notoriété. - Tableaux de bord opérationnels. - Interdépendance des variables. - Adaptabilité au marché et à l'environnement.
<p>6.2. Le contrôle externe : la mercatique et la société civile</p>	<p>Grâce à la connaissance de la psychologie et des comportements des individus, les entreprises et les organisations recourant à la mercatique peuvent influencer la demande.</p> <p>Il est nécessaire de fixer des règles contrôlant l'exercice de ce pouvoir d'influence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aspects éthiques : codes de déontologie, chartes éthiques. - Aspects juridiques : protection du consommateur, règles de concurrence. - Consumérisme.

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES

1. Les bases de la mercatique

Dans les pays développés, la mercatique occupe une place importante à la fois dans de nombreux secteurs d'activité (industrie, distribution, services, loisirs et culture...) et à l'intérieur des organisations. Cette partie du programme a pour objet de présenter, de façon simplifiée, la mercatique à travers sa finalité, son évolution et sa démarche. Il s'agit d'aborder ici les notions de base qui donnent un sens aux parties suivantes du programme.

2.1. Définition, origine et évolution

La mercatique est présentée comme un processus social (une approche de l'activité commerciale) qui privilégie la satisfaction des besoins et des attentes d'individus ou d'organisations dans le cadre d'un échange volontaire où chacun des acteurs s'efforce d'exercer un pouvoir d'influence (subordonné à son pouvoir économique).

Dans une optique de formation culturelle, la démarche mercatique est resituée dans une perspective historique plus large. De façon schématique, l'histoire du commerce et des échanges est liée au passage de l'artisanat à la production de masse standardisée, aussi bien dans le domaine des produits (ex. : automobile) que des services (ex. : franchises de coiffure ou d'hôtellerie). Elle est aussi intimement liée au développement des infrastructures de circulation des marchandises, des personnes et de l'information (ex. : développement des voies médiévales et abandon des routes romaines au XI^e siècle, création de canaux fluviaux latéraux à la même époque puis de canaux de liaison au XVII^e siècle, développement du transport ferroviaire au milieu du XIX^e siècle, développement de l'Internet à la fin du XX^e siècle). Les infrastructures permettent et facilitent la rencontre entre l'offre et la demande. Ce double développement (production, infrastructures) s'est traduit :

- par l'intensification des échanges : nombre d'acteurs concernés, pouvoir économique, flux échangés, etc. ;

- par l'extension géographique des marchés : marchés locaux et foires régionales (ex. : Champagne, Languedoc au XII^e siècle) ;
- par la production et consommation de masse, marchés mondiaux au XXI^e siècle dans les pays développés.

La mise en perspective précédente permet de montrer que la mercatique est une manière de procéder aux échanges qui est apparue et s'est développée en relation directe avec l'évolution des moyens de production et des infrastructures au cours du XX^e siècle :

- émergence et prédominance de la fonction commerciale centrée sur la distribution physique : mettre des produits à la disposition des consommateurs grâce à un système de distribution ;
- mercatique centrée sur le produit : concevoir des produits susceptibles de répondre aux attentes d'une large cible de clients ;
- approche centrée sur la relation commerciale et la fidélisation.

L'étude de l'approche mercatique relationnelle permet de mettre en avant le rôle des commerciaux et des personnels de contacts ainsi que la diversité des supports sur lesquels elle repose : lettres commerciales ou pages d'accueil de sites Internet personnalisées, cartes de fidélité et clubs de clients, etc.

Une des grandes richesses de la mercatique est de faire appel à des disciplines variées : psychologie, sociologie, informatique, économie, statistiques, gestion... La diversité et la complémentarité de ces disciplines sont mises en valeur.

Sur le plan international, il est nécessaire de montrer que la démarche mercatique peut être :

- soit globale lorsque l'offre est identique quelle que soit le pays ou la région visée ;
- soit faire l'objet d'une adaptation plus ou moins importante aux spécificités culturelles et économiques des marchés visés.

1.2. Démarche mercatique

La mercatique est d'abord présentée comme une démarche de construction d'une offre qui implique d'identifier des besoins et de comprendre les comportements qui sous-tendent les actes de consommation.

Elle est ensuite présentée comme un état d'esprit qui consiste à donner à la connaissance du marché (son état, son évolution, ses perspectives) une place essentielle.

La mercatique est enfin présentée comme une démarche orientée vers l'action sur le marché « marketing mix » à travers trois variables qui font l'objet des parties 3, 4 et 5 du programme : construire l'offre, la communiquer et la distribuer. Les objectifs et les choix effectués pour chacune des variables dépendent de la stratégie générale de l'organisation (cours de management). La nécessaire cohérence entre ces trois variables est mise en valeur dans la 6^{ème} partie.

Il est essentiel d'insister sur la méthodologie de la démarche mercatique : analyse du marché, approche stratégique, mise en œuvre de l'action et contrôle. Si la stratégie mercatique est évoquée elle n'est pas développée dans ce programme de la classe terminale.

Mettre en place un système d'informations permettant de surveiller et d'analyser la demande, la concurrence et l'environnement apparaît ainsi comme une conséquence directe de l'état d'esprit mercatique. Collecter, stocker, traiter et diffuser l'information commerciale, d'une manière permanente et régulière, nécessite un système d'information mercatique. Pour produire l'information commerciale, il combine trois éléments :

- des compétences humaines (ex. : chargés d'études mercatiques, statisticiens, informaticiens),
- des moyens physiques (ex. : ordinateurs, périphériques),
- des procédés de mise en œuvre (ex. : programmes, schémas de stockage, de circulation et de diffusion des informations traitées ou non).

1.3. La mercatique dans l'organisation

La diversité de l'intégration de la mercatique dans les structures ainsi que la variété des organisations commerciales mises en place (par types de clients, par familles de produits ou services, par régions...) est présentée sans entrer dans le détail d'organigrammes complexes. L'essentiel est de faire comprendre les raisons pour lesquelles la mercatique occupe une place importante dans les entreprises confrontées à une intensité concurrentielle importante.

L'adaptation de la démarche mercatique à divers secteurs d'activité (industrie, services, distribution, tourisme...) et à différentes formes d'organisations est soulignée. Ces secteurs d'activités ou formes d'organisation peuvent servir d'illustration aux parties du programme. Il convient cependant de mettre l'accent sur les entreprises.

2. Analyser le marché

2.1. Le marché et ses composantes

La notion de marché est présentée en mettant en relief ses trois composantes essentielles : la demande, l'offre et l'environnement. Il est nécessaire d'insister sur la spécificité de la mercatique qui est d'appréhender le marché comme l'expression des volontés de consommateurs potentiels et d'organisations soumises à un environnement plus ou moins contraignant. La rigueur de la démarche d'analyse d'un marché est un aspect essentiel que les élèves doivent maîtriser.

2.2. L'analyse de la demande

La demande est analysée au travers :

- de ses niveaux principaux : demande potentielle, demande effective, demande à l'entreprise ;

- des indicateurs économiques et commerciaux les plus importants : demande en volume et en valeur, nombre d'acheteurs, fréquence d'achat, taux d'équipement.

L'analyse de la demande est faite au niveau :

- du marché : demande globale ;
- d'une entreprise déterminée : structure d'un portefeuille de clients.

Quel que soit le niveau ou l'indicateur retenu, l'évolution de la demande est étudiée au travers :

- des indices et les taux de variation ;
- des représentations graphiques ;
- de l'ajustement linéaire : méthode des points moyens, méthode des moindres carrés ;
- des coefficients saisonniers (méthode de la moyenne des moyennes).

Lors de l'étude de la segmentation, il s'agit de montrer que l'entreprise doit trouver une solution intermédiaire entre :

- une personnalisation complète de l'offre généralement impossible pour des raisons matérielles ou financières sauf pour certains produits ou services spécifiques ;
- une standardisation totale de l'offre généralement contraire aux attentes des clients potentiels.

Les critères de segmentation utilisables sont nombreux. Seront privilégiées l'étude des caractéristiques sociodémographiques des individus (âge, sexe, revenu) et celle des critères comportementaux (fréquence d'achat, importance des achats). Quelle que soit la situation étudiée, il est important de montrer que les critères de segmentation retenus (utilisés) tiennent compte des contraintes du marché et des objectifs de l'entreprise. Les méthodes de segmentation suivantes sont privilégiées :

- analyses structurelles : méthode 20/80, méthode ABC ;
- méthode des associations (dénombrément, taux de confiance) ;
- corrélation à deux variables.

L'étude de la demande et de son hétérogénéité est complétée par celle du comportement des acheteurs de produits et services. Un lien est établi avec le programme de première.

Les facteurs explicatifs qui incitent à l'achat d'un produit ou d'un service sont analysés au travers :

- des facteurs psychologiques : personnalité, frein, motivation, attente, implication ;
- des facteurs socioculturels et de l'influence sociale ;
- des situations et expériences de consommation ;
- des situations commerciales : nature et caractéristiques des produits, actions commerciales des fabricants et des distributeurs.

Le processus d'achat est présenté au travers :

- de ses principales étapes, depuis la prise de conscience d'un besoin (sensation, perception) jusqu'aux effets post achat (satisfaction, fidélité) ;
- des types d'achat : achat réfléchi ou raisonné, achat routinier, achat impulsif ;
- de la nature et le rôle des différents intervenants dans le processus : acheteur, prescripteur, utilisateur.

2.3. L'analyse concurrentielle (l'étude de l'offre)

La concurrence peut porter sur les produits, services ou marques. Elle peut être directe (produits de même nature) ou indirecte (produits de substitution). L'étude de l'offre s'appuie sur des exemples de marchés caractérisés par des niveaux de concurrence variables.

La mesure de la place de l'entreprise sur le marché nécessite d'évaluer et d'analyser ses performances commerciales et financières : chiffre d'affaires, ventes en volume, part de marché, image de marque, profitabilité (résultat, marge commerciale).

2.4. Le recueil et l'analyse des informations commerciales

Les niveaux et les types d'informations commerciales sont mis en valeur :

- informations globales (ex. : nombre de concurrents ou niveau de la demande sur un marché) ;
- informations spécifiques à une entité (client, concurrent) : identification / qualification, « historique » commercial (contacts commerciaux), comportement, attitude.

Les informations commerciales peuvent être issues de sources internes ou externes (cf. cours de première sur la recherche d'informations).

Il ne s'agit pas ici de présenter une liste exhaustive des techniques d'étude. Seule la différence de nature entre études qualitatives et quantitatives est présentée. Les études qualitatives (entretiens, réunions de groupe) ne sont pas présentées de façon détaillée. L'accent est mis sur la mise en œuvre des enquêtes par questionnaire : définition des objectifs, méthodes d'échantillonnage (méthode des quotas et empiriques), création du questionnaire, méthodes d'administration, analyse des résultats (tri à plat et tri croisé). Lors de l'analyse et de la présentation des résultats, des indicateurs statistiques (moyenne, écart type) et des représentations graphiques sont utilisés (histogramme, diagramme circulaire). Dans ce cadre, l'utilisation des outils informatiques est évidemment essentielle (logiciel de conception et dépouillement d'enquête, tableur, logiciel de base de données).

Les bases de données commerciales sont à la fois un support des échanges avec les clients et un moyen pour mieux les connaître. Elles rassemblent de nombreuses informations caractérisant :

- les clients actuels ou potentiels ;
- les contacts entre les clients et l'organisation ;
- les actions commerciales mises en œuvre par l'organisation.

Il ne s'agit pas ici d'étudier les modèles de conception de bases de données. A partir des acquis de la classe de première en « information et gestion » (spécialité communication), on se limite à aborder les concepts permettant de comprendre l'organisation d'une base relationnelle et de l'exploiter :

- organisation en tables structurées avec un nombre réduit d'attributs (cohérents avec les informations commerciales spécifiques indiquées plus haut), d'enregistrements et de relations ;
- exploitation à l'aide de requêtes (requêtes de sélection, avec champs calculés et regroupements) et édition de résultats sous forme de documents imprimés (listes, courriers commerciaux).

3. Construire l'offre

3.1. La définition de l'offre

L'offre est une des trois composantes du marketing (« marketing mix »). Elle est présentée comme une proposition de produits et services dans des conditions de prix données ayant pour finalité de satisfaire les besoins d'une clientèle en tenant compte des contraintes concurrentielles, environnementales et des ressources de l'entreprise. Produits et services sont présentés à travers leurs caractéristiques principales communes ou spécifiques, illustrées avec divers exemples.

Il convient d'insister sur les composantes immatérielles de l'offre (marque, stylistique...) dont l'importance s'explique par la puissance des ressorts psychosociologiques et comportementaux de la demande (cf. paragraphe 2.2 du programme). Il est important de montrer que, même lors de la vente de produits simples, produits et services peuvent être combinés afin de différencier l'offre et séduire les clients.

L'importance de la marque est mise en valeur à travers ses fonctions génériques traditionnelles (ex. : réduire le risque perçu, faciliter le repérage en fonction des avantages recherchés) et ses contributions à

la valeur de l'offre (ex. : identification émotionnelle, signal de reconnaissance, facilité d'achat, signe de performance).

L'offre complète prend son sens dans le cadre d'une gamme : ensemble homogène de produits et services définis autour d'une technologie ou d'un marché. Caractériser une gamme nécessite de prendre en compte sa largeur (nombre de lignes de produits ou services) ainsi que la profondeur de chacune de ses lignes.

Le cycle de vie d'une offre est abordé à travers les caractéristiques de ses principales étapes : lancement, développement, maturité, déclin.

3.2. La valeur de l'offre

Deux aspects importants sont soulignés :

- pour le consommateur, que ce soit avant ou après l'achat, la valeur d'une offre est une valeur perçue, donc toujours plus ou moins subjective, liée à une comparaison entre avantages et sacrifices ;
- pour l'entreprise, la valeur d'une offre repose sur des critères économiques (ex. : chiffre d'affaires), financiers (ex. : contribution à la rentabilité) ou stratégiques (ex. : compétitivité, gain de part de marché).

La qualité mercatique est la mesure dans laquelle une offre répond effectivement aux attentes des clients et est perçue par eux comme y répondant mieux que les produits concurrents étant donné son prix relatif. Dans la même optique, le positionnement est la place attribuée par les consommateurs à une offre par rapport aux concurrents. Au travers des signes de qualité et des actions commerciales, l'organisation peut agir sur la perception de la qualité et sur le positionnement.

Les politiques de prix (écrémage, développement de la demande, alignement) sont analysées en montrant leur adaptation au couple produit/marché, leurs avantages et leurs inconvénients. Le caractère hétérogène de la demande donne la possibilité de mettre en œuvre une politique de prix différenciés. Elle est abordée avec l'intention de montrer les avantages que les entreprises peuvent en tirer en terme de performances : chiffre d'affaires, profitabilité, couverture des charges fixes. Le principe étant de faire comprendre l'intérêt de la différenciation des prix, les critères présentés sont peu nombreux et simples : période ou volume de consommation, caractéristiques du client.

L'étude de la fixation d'un prix met en avant la nécessité de prendre en compte, à la fois, la demande, les coûts, la concurrence et les contraintes réglementaires. Il est nécessaire de signaler que les contraintes juridiques visent à préserver l'équilibre entre les partenaires (relations entre producteurs et distributeurs) et à protéger le consommateur.

Lors de l'étude de la prise en compte de la demande, deux notions sont abordées : le prix psychologique et l'élasticité prix. L'élasticité croisée n'est pas abordée.

La prise en compte des coûts intègre les notions comptables suivantes :

- coûts complets, marge, taux de marge, taux de marque, coefficient multiplicateur ;
- charges fixes, charges variables et seuil de rentabilité.

Longtemps assimilée à ses supports et considérée comme un moyen de communication, la promotion des ventes est maintenant définie comme une modification temporaire de l'offre. Ses principales caractéristiques comme moyen d'influence de la demande seront présentées. L'étude des techniques promotionnelles se limite à mettre en valeur les trois principaux types d'avantages offerts aux clients (réduction de prix, cadeau, jeu) au travers d'exemples. Elle ne consiste donc pas à présenter une liste descriptive et exhaustive de ces techniques. Les contraintes juridiques sont présentées en liaison avec le cours de droit. La nécessaire cohérence des techniques

choisies avec les phases du cycle de vie ou les autres variables du marchéage est mise en valeur.

3.3. La cohérence de l'offre

La cohérence de l'offre est envisagée sur deux plans :

- la cohérence entre les composantes de l'offre : adaptation à la logique de la gamme, conformité à la valeur attendue, compatibilité avec le réseau de distribution ;
- la cohérence dans le temps : adaptation de l'offre aux évolutions générales du marché, modifications de l'offre en fonction des performances obtenues.

4. Communiquer l'offre

4.1. La communication commerciale

La communication commerciale n'est pas présentée comme une simple transmission d'information mais comme un processus de construction de sens au service d'un objectif commercial : en agissant sur les attitudes et les comportements, les messages cherchent surtout à influencer, créer ou maintenir une relation. Les objectifs de communication commerciale sont de faire connaître (cognitif), faire aimer (affectif), faire agir (conatif). Ces objectifs et la mise en œuvre de la communication sont liés aux caractéristiques de la cible visée, à la nature de l'offre, aux ressources disponibles et à l'environnement concurrentiel.

Il est essentiel de montrer que la communication commerciale porte sur différents « objets » : l'organisation elle-même en tant qu'institution, la marque, le produit ou le service, les personnels de l'entreprise (ex. : compétences ou qualités relationnelles des commerciaux ou des personnels de contact).

4.2. Les moyens de communication

La distinction communication de masse/communication relationnelle privilégie une approche en fonction de la nature et de la qualité des contacts avec les cibles visées. Elle est préférée à la classification communication médias/hors médias principalement descriptive. Le développement des technologies de l'information et de la communication offre en effet des possibilités de plus en plus importantes de personnalisation des contacts à des coûts acceptables. Elles seront prises en compte notamment au travers de l'Internet et des bases de données.

L'étude de la communication de masse privilégie la communication publicitaire : caractéristiques générales, médias utilisés, méthodologie de mise en œuvre d'une campagne, avantages, limites. Les autres formes de communication de masse (parrainage, mécénat, événementiel) sont étudiées au travers de leurs spécificités, de leurs avantages, de leurs limites et de leur utilisation.

La communication relationnelle concerne les interactions plus ou moins personnalisées entre l'entreprise et des prospects ou des clients identifiés. Elle est mise en œuvre :

- lors des contacts avec les clients ;
- dans le cadre des actions de mercatique directe.

Lors de l'étude de la communication relationnelle, sont mis en valeur :

- la diversité des types de contacts (accueil, vente, après-vente, conseil, relation de service) ;
- la variété des types d'interaction (en face à face, par téléphone, par Internet, par écrit) et la pertinence de leur utilisation en fonction des situations ;
- le rôle des technologies de la communication pour optimiser la personnalisation des contacts à travers le rôle des bases de données et la multiplication des supports.

4.3. L'argumentation commerciale et sa mise en œuvre

L'accent est mis sur les bases de construction de l'argumentation commerciale transmise par un support média ou lors d'un contact commercial (entretien de vente ou relation de service). Quelle que

soit la situation de communication (de masse ou relationnelle), l'argumentation commerciale est un discours d'influence dont la finalité est d'agir sur la perception d'une offre (cf. paragraphe 3.2.) afin de démontrer son adéquation aux attentes d'une cible de clientèle déterminée. Dans cette optique, elle repose à la fois sur les notions de base de la communication (cf. paragraphes B1 et B2 du programme de la classe de première) et celles du comportement du consommateur, notamment, les facteurs explicatifs et le processus d'achat (cf. paragraphe 2.2.).

Lors de l'étude des messages commerciaux médiatisés, les notions d'axe psychologique, concept publicitaire et thème d'évocation sont analysées.

Quel que soit le type de contact commercial interpersonnel, les analyses sont centrées sur les facteurs d'une argumentation efficace :

- avant le contact, exploitation des informations disponibles dans le système d'information mercatique (entreprise, offre, clients, concurrents) et création de supports destinés à collecter des informations complémentaires sur les besoins et les attentes des clients (ex. : plan de découverte, questionnaire), à transformer l'offre en avantages pour le clients (ex. : argumentaire, guide d'entretien) ou à soutenir l'argumentation (ex. : visuels, plaquette de présentation) ;
- lors du contact, phases préalables (prise de contact, découverte) et techniques mises en œuvre (questionnement, écoute, reformulation), argumentation (choix et présentation des arguments, utilisation des outils d'aide), maîtrise du comportement (verbal et non verbal), capacité à s'adapter aux spécificités de la situation et à conclure.

Ces analyses sont menées à partir de l'observation de types de contacts commerciaux variés (accueil, vente, relation de service). Lors de cette partie, le professeur veille à montrer l'apport des technologies de l'informatique et de la communication.

Que la communication soit médiatisée ou interpersonnelle, il est important de souligner :

- les difficultés perceptuelles liées à l'individu (biais perceptuel), au message ou à l'environnement ;
- l'adéquation du message aux cibles visées (langage, symboles et codes spécifiques, supports).

4.4. La cohérence et l'efficacité de la communication

L'efficacité de la communication de l'entreprise passe par celle de chacune des actions qu'elle entreprend mais aussi par la cohérence globale de l'ensemble des moyens utilisés. Elle s'apprécie par rapport aux objectifs qui lui ont été fixés.

Selon la nature des moyens de communication, les critères utilisés pour évaluer l'efficacité sont :

- l'audience utile pour la couverture ;
- le taux de notoriété, le taux de retour et le taux de transformation pour l'impact ;
- le coût au contact et le seuil de rentabilité pour les aspects financiers.

Que la communication soit médiatisée ou interpersonnelle, le coût au contact et le seuil de rentabilité peuvent être évalués.

L'efficacité de la communication est aussi fortement influencée par la cohérence :

- de chaque message avec ses objectifs, sa cible et son support ;
- de l'ensemble des moyens de communication utilisés, concordance avec les objectifs commerciaux, complémentarité des moyens utilisés, harmonie avec les autres composantes du marchéage, permanence des choix essentiels dans le temps.

5. Distribuer l'offre

5.1. Objectifs et enjeux de la distribution

Mettre les produits ou les services à la disposition des clients se traduit par un certain nombre de tâches destinées à maîtriser des flux de produits, d'informations et financiers. La nécessité de maîtriser ces flux est soulignée. La distribution joue également un rôle important pour maintenir la relation commerciale avec les clients (personnalisation des contacts, services...). Dans cette optique, le rôle des commerciaux (ex. : personnels de contact des sociétés de service, vendeurs en unité commerciale, force de vente non sédentaire des entreprises industrielles ou commerciales) est mis en évidence.

5.2. Les unités et les équipes commerciales

En relation avec les choix de distribution, sont présentés des exemples d'unités commerciales courantes avec leurs caractéristiques : points de livraison de service (ex. : agence bancaire, hôtel), grandes surfaces à dominante alimentaire ou spécialisées, commerces de proximité, sites de commerce électronique (e-commerce), etc.

L'influence de l'agencement des unités commerciales (physiques ou virtuelles) sur le comportement des clients ainsi que sur leur satisfaction et leur fidélité est mis en évidence. Il ne s'agit pas d'aborder de façon détaillée les techniques de marchandisage (grande distribution, sites Internet) mais de présenter quelques principes simples d'organisation en montrant leur impact sur les clients. L'animation de l'espace de vente repose sur diverses méthodes de mise en valeur de l'offre dont il convient de donner des exemples sans chercher à en faire une liste exhaustive (ex. : publicité et information sur le lieu de vente, mises en avant, démonstrations, bornes interactives).

Les modalités d'intégration d'une unité commerciale à son environnement local sont analysées : adaptation de l'offre et des actions de communication spécifiques.

Les situations de communication abordées au paragraphe 4.3. permettent de mettre en évidence les missions générales de l'équipe commerciale.

Selon la nature de ces missions, mais aussi de l'offre et de la clientèle, les équipes commerciales sont caractérisées par :

- leur organisation ; taille et nombre de niveaux hiérarchiques (chef des ventes, directeurs régionaux, directeur des ventes), structure (géographiques, par produit, par clients, par comptes clés) ;
- les types de métiers commerciaux qu'on peut y trouver ; commerciaux itinérants ou sédentaires, personnels d'encadrement, personnels de soutien à la prospection, à la vente ou à la relation de service (ex. : téléprospecteurs, animateurs des ventes, marchandiseurs, conseiller client).

5.3. Le réseau de distribution

Le réseau de distribution regroupe équipes et unités commerciales. Il concrétise les choix de distribution de l'organisation compte tenu de ses objectifs (financiers, commerciaux) et de ses contraintes spécifiques (nature de son offre, réglementations, moyens financiers et humains, etc.).

Tout réseau résulte d'un double choix sur lequel il convient d'insister :

- celui de proposer le produit ou le service à la clientèle la plus large possible (distribution intensive) ou de limiter le nombre d'unités commerciales proposant l'offre en fonction de critères spécifiques (distribution sélective) ;
- celui de mettre en place des équipes commerciales ou des unités commerciales possédées en propre par le producteur de produits ou de services (distribution intégrée ou directe) ou de faire appel à des intermédiaires extérieurs (distribution associée ou indirecte). En

relation avec le cours de droit, la nature juridique des associations possibles est qualifiée (franchise, groupement, accord de partenariat).

Il est nécessaire d'insister sur la variété des relations entre un producteur (de produits ou services) et les acteurs de son réseau de distribution. Ces relations pouvant être antagonistes ou même conflictuelles, les pouvoirs publics sont intervenus avec diverses réglementations. Des exemples de celles-ci sont donnés en relation avec le cours de droit (ex. : loyauté et équilibre des relations commerciales, indemnités de clientèle). Ces relations peuvent aussi être coopératives à travers des partenariats ou des accords. L'intérêt mercatique de ces démarches est mis en valeur.

L'animation du réseau de distribution est l'ensemble des actions d'assistance et de soutien effectuées par l'organisation en direction des équipes et des unités commerciales : informations commerciales (ex. : magazines, catalogues, dossiers produits), supports d'aide à la vente (ex. : échantillons, matériels de publicité sur le lieu de vente), formation (ex. : séminaires, stages, documentations), actions de stimulations (ex. : financières ou non financières), participation aux actions de communication (ex. : relations publiques, événements)... Il convient de mettre en valeur que la stimulation financière (ex. : marges et remises ; fixe, commissions et primes) est une composante importante de l'animation du réseau de distribution.

Les méthodes susceptibles d'être utilisées sont présentées au travers d'exemples et sans chercher à en faire une liste exhaustive. Il convient de mettre en valeur que la stimulation financière est une composante importante de l'animation commerciale.

La communication entre les membres d'un réseau de distribution et les partenaires extérieurs se fait au travers de divers moyens, notamment un réseau informatique dont les apports sont mis en valeur sans entrer dans les détails techniques. Le professeur veille à éviter toute confusion entre réseau de distribution et réseau informatique.

5.4. La cohérence et l'efficacité de la distribution

Plusieurs niveaux de cohérence sont étudiés :

- l'homogénéité du réseau de distribution ;
- l'adéquation avec les objectifs commerciaux de l'organisation ;
- la compatibilité avec les autres composantes du marché.

Le professeur montre que le suivi de l'efficacité du réseau repose sur des indicateurs qui mesurent les écarts entre les objectifs commerciaux et les performances obtenues : chiffre d'affaires, ventes en volume, marge, résultat, part de marché, taux de satisfaction des clients.

6. Contrôler l'action mercatique

Bien que cette partie soit placée en fin d'année scolaire, le contrôle est systématiquement abordé tout au long de l'année avec les notions et contenus correspondants. Il s'agit ici d'effectuer une synthèse conforme à l'esprit de la démarche mercatique.

6.1. Le contrôle interne : performances et cohérence

Le contrôle interne repose, tout d'abord, sur l'évaluation des performances. En fin d'année scolaire, les différentes dimensions de celle-ci sont reprises en mettant l'accent :

- sur la diversité des objets d'évaluation (l'organisation dans son ensemble, un produit ou une prestation, une action commerciale spécifique...);
- sur le temps et l'espace (mise en perspective des résultats obtenus en terme d'évolution ou de comparaison en utilisant notamment les outils étudiés aux points 2.2. et 2.4 ;
- sur la synthèse (sélection d'indicateurs pertinents en fonction des situations, analyse de tableaux de bord).

Chaque variable mercatique implique un certain nombre de décisions qui doivent être cohérentes entre-elles. Ce deuxième aspect du contrôle est mis en valeur à la fin de chacune des parties du programme portant sur l'offre, la communication et la distribution. Dans l'approche de synthèse, il s'agit d'insister sur la double cohérence de l'ensemble du marchéage :

- interdépendance des composantes entre elles (les choix effectués en terme d'offre, de communication et de distribution sont étroitement liés) ;
- adéquation aux objectifs et aux ressources de l'organisation.

Le professeur insiste sur un point essentiel, le marchéage n'est pas une combinaison statique de variables. Il s'adapte en permanence à l'évolution de la demande, de la concurrence et de l'environnement. Cette seconde nécessité est reliée au point 2.4.

6.2. Le contrôle externe : la mercatique et la société civile

Compte-tenu de l'influence de la mercatique sur chaque consommateur comme sur l'ensemble de la société, les aspects éthiques et juridiques sont abordés en référence avec les parties précédentes. Sans entrer dans le détail de réglementations précises, les abus ou les risques liés à certaines approches commerciales sont mis en relief (ex. : offre comportant des clauses abusives à l'égard des consommateurs, équilibre des relations commerciales entre partenaires professionnels, réglementation des prix). Des liens avec le cours de droit sont effectués. Le pouvoir du consommateur, au travers des divers moyens mis à sa disposition, est aussi abordé ainsi que ses limites.