Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro CRM, veuillez visiter :
bacprocrm.fr/annales-sujets-et-corriges

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

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

Session : **2021**

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30 **Coefficient : 1**

DOSSIER SUJET

Le sujet comprend deux parties

Ce dossier comprend **12 pages** numérotées de DS 1/12 à DS 12/12

Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

BARÈME

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

Les innovations technologiques dans l'entreprise

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

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

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

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

Récapitulatif des documents et annexes :

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

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Monsieur Lordas vous demande d'étudier le dossier documentaire.

TRAVAIL À FAIRE

1.1 Analyser les documents 1, 2 et 3 en complétant les **annexes A, B et C (à rendre avec la copie).**

1.2 **Sur votre copie**, résumer en 6 à 10 lignes, les idées principales du document 4.

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

- « Le coût de gestion logistique par pièce doit être le plus bas possible. » (document 1)
- « Le travail ne disparaîtra pas à cause de la robotisation. » (document 3)

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

PARTIE II : RÉDACTION DE L'ÉTUDE

À l'aide de vos **connaissances**, du travail effectué en première partie, de vos observations du monde socio-économique et en veillant à **illustrer vos propos avec des situations vécues au cours de vos différentes périodes de formation en milieu professionnel**, vous rédigerez une étude argumentée et structurée (introduction, deux parties d'au moins quinze lignes chacune et une conclusion) qui doit répondre à la problématique suivante :

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

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

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

2. Indiquer les conséquences positives et négatives de ces nouvelles technologies sur l'organisation du travail pour les salariés.

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

*IA : *Intelligence Artificielle*
** RFID : *Radio Frequency Identification*

DOCUMENT 1

POURQUOI AMAZON PARIE SUR LA ROBOTISATION ?

L'américain vient d'inaugurer à Brétigny-sur-Orge, en Essonne, son premier entrepôt robotisé, le plus grand du genre en France. Ce nouvel outil est essentiel pour répondre aux enjeux de la logistique dans l'e-commerce, où la rentabilité est complexe à atteindre.

Le robot se déplace à 5,5 km/h. Il se glisse sous les armoires pour les apporter aux stations qui servent au picking et à la mise en stock. Les opérateurs n'ont donc plus à parcourir des kilomètres dans la journée.



Les enjeux

- Améliorer encore la productivité : <u>le coût de gestion logistique par pièce doit être le plus bas possible,</u> ce qui demande de l'industrialisation.
- Réduire les délais de livraison : comme le temps de transport a des contraintes incompressibles, c'est le temps de traitement d'une commande en entrepôt qui doit être optimisé.
- Mieux gérer les ressources humaines : les organisations doivent s'adapter pour réduire la pénibilité du travail et le secteur de la logistique connaît un déficit d'attractivité avec des difficultés à recruter.
- Densifier le stockage : les robots suppriment les allées et permettent de stocker plus de références au mètre carré. Un besoin moins grand en surface permet aussi de s'implanter plus près des centres-villes.

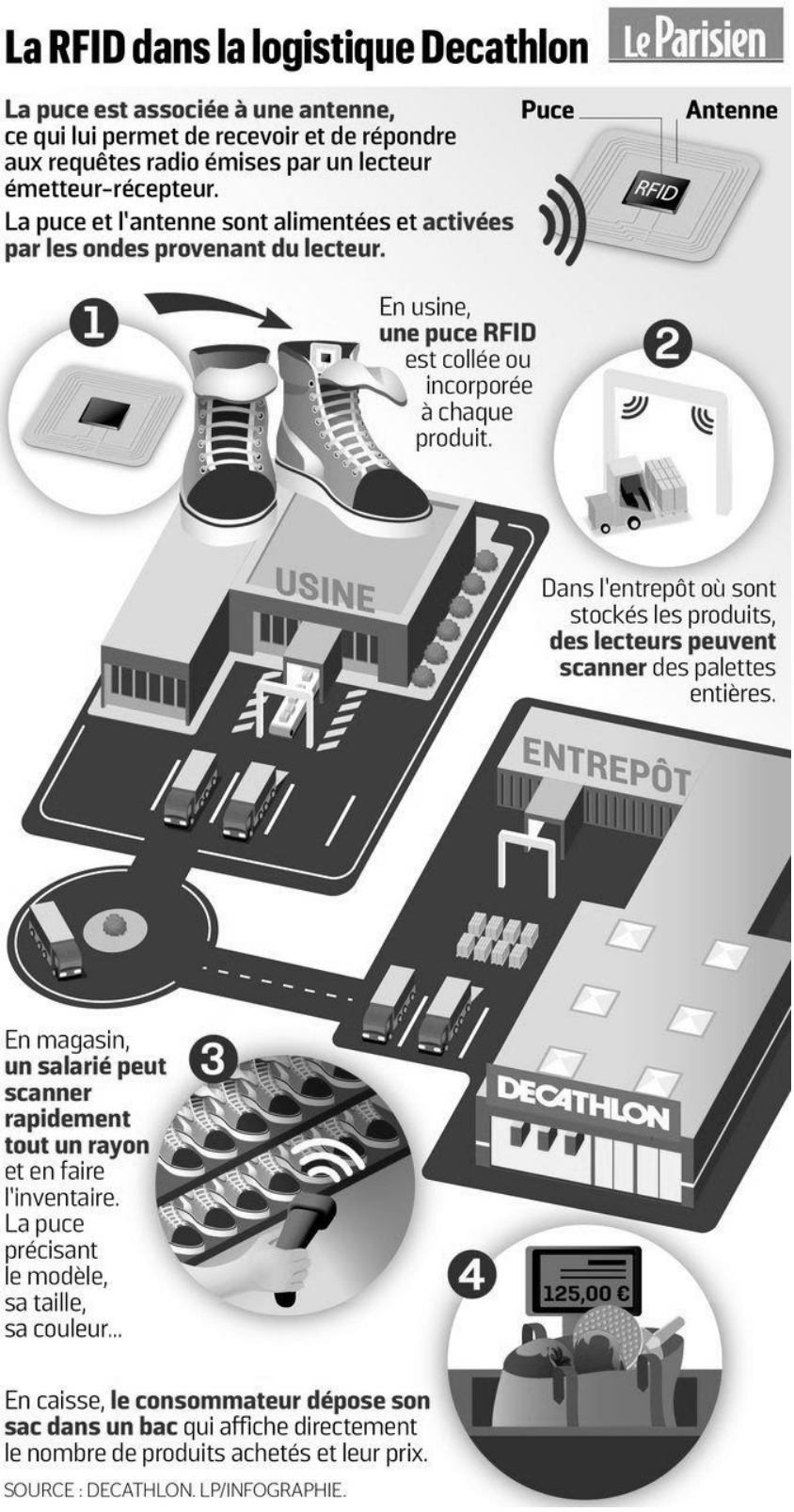
La main-d'œuvre, toujours un sujet

Mais lors de l'inauguration de la nouvelle plate-forme d'Amazon, qui s'est déroulée en présence de Cédric O, secrétaire d'État chargé du Numérique, le débat a plus porté sur l'emploi que sur la prouesse industrielle. Le géant américain a annoncé la création de 700 CDI et compte en recruter au moins 300 autres sous deux ans. Dès les premières discussions avec les élus locaux, la question de l'emploi a été abordée, parce que le mot robot effraie mais aussi parce qu'un tel monstre logistique a besoin de main-d'œuvre. « Un site robotisé ne veut pas dire sans personnel », a souligné Ronan Bolé. Or, le secteur souffre d'un manque d'attractivité. Depuis quelques années, par exemple, Système U a dû mettre en place des campagnes de recrutement pour ses sites logistiques alors qu'auparavant, le bouche-à-oreille suffisait. La robotisation pallie cette problématique de main-d'œuvre et améliore les conditions de travail. « Porter des charges lourdes, pousser des chariots, marcher 15 km par jour : la logistique est un métier fatigant et l'automatisation permet d'améliorer l'ergonomie des postes et de réduire la pénibilité », pointe Jean-Marc Soulier. In fine, la robotisation limite la création d'emplois par rapport à un site 100 % manuel, mais les attentes industrielles rendent impossible l'absence d'automatisation. La réponse à la création ou à la destruction d'emplois avec la robotisation est complexe. Mais, pour le consultant, « les entrepôts et le transport e-commerce apportent de la valeur puisqu'ils font des tâches que le client faisait lui-même en se rendant dans les points de vente. Il y a donc un transfert de valeur ajoutée, et le bilan devrait être positif »

LSA, www.lsa-conso.fr – 30/10/2019
par Clotilde CHENEVOY

DOCUMENT 2

COMMENT LA PUCE RFID* RÉVOLUTIONNE LE COMMERCE



*RFID : *Radio Frequency IDentification*, terme anglais pour la radio-identification

.

« La RFID permet une gestion des stocks en temps réel », résume Olivier Dauvers [spécialiste de la grande distribution].
[…] « L'approvisionnement des points de vente devient plus précis et garantit le bon produit au bon moment. » [expliquent Gwenn Le Lay et Aurore Vinolo, respectivement responsables RFID et Back Office Retail pour le groupe Beaumanoir]

D'après www.leparisien.fr, par Aubin Laratte - actualisé en octobre 2020

DOCUMENT 3

ROBOTISATION DU TRAVAIL : 4 SALARIÉS SUR 10 TRÈS INQUIETS POUR LEUR EMPLOI

Dans les trois ans à venir, en Europe, près de 90 % des entreprises automatiseront certaines tâches. De quoi inquiéter les salariés. Pour y faire face, ces derniers sont prêts à investir dans de nouvelles compétences. […]

Face à ce constat frappant, certains salariés vivent aujourd'hui dans la crainte d'être distancés ou de voir leur poste disparaître. Ainsi, deux travailleurs sur cinq (41 %) perçoivent un haut risque de perte de leur emploi, estimant qu'il pourrait être automatisé ou délocalisé d'ici dix ans. […]
Une entreprise sur deux (51 %) déclare que la robotisation vient en soutien des salariés dans l'exécution de processus opérationnels. Un quart (27 %) indique que c'est pour assurer une part du travail de postes existants. Un cinquième seulement (21 %) pour effectuer un travail de façon autonome par la machine et, dans la même proportion, pour effectuer de nouveaux types de tâches pour les salariés.

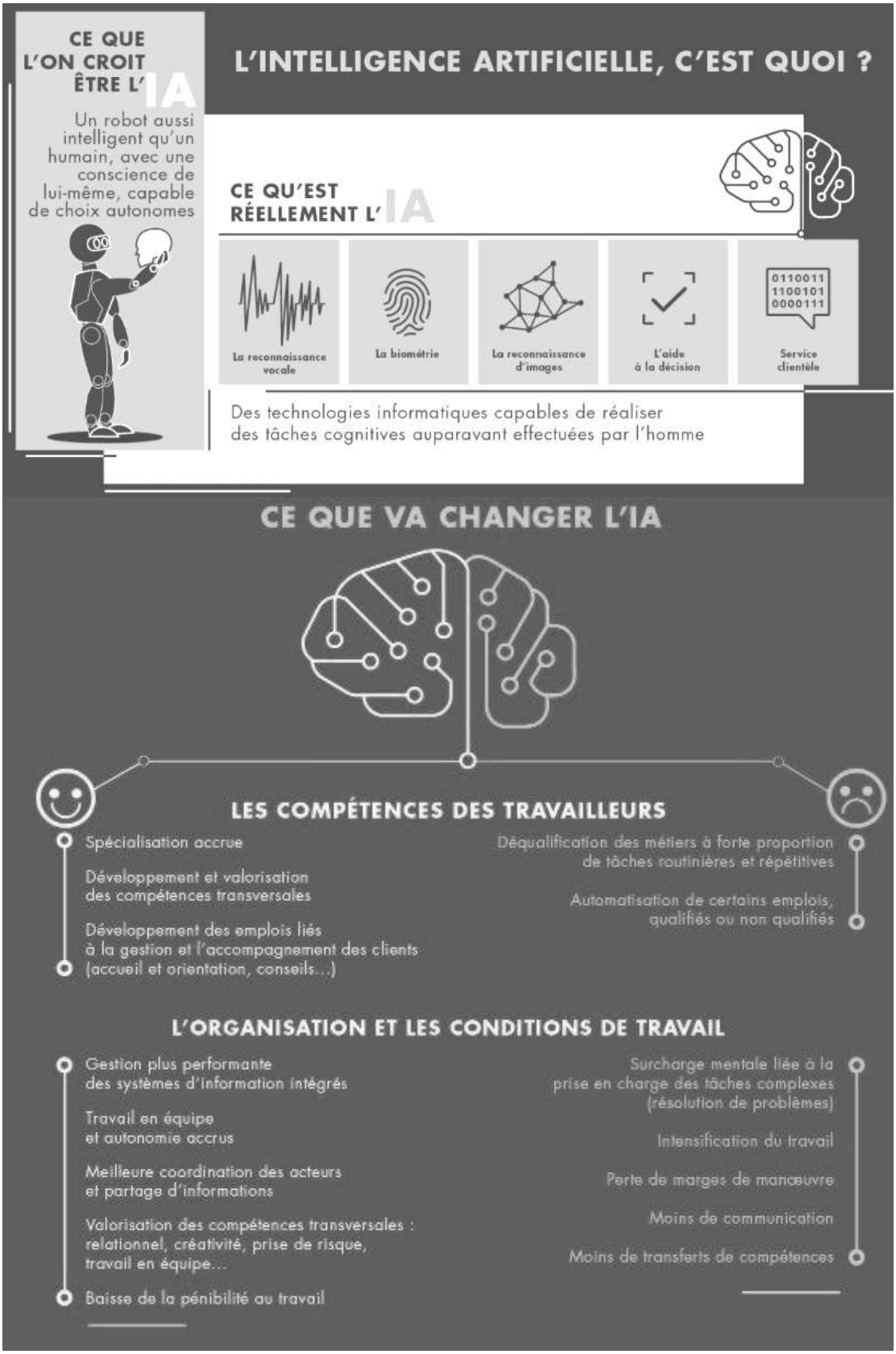
Forcément, cette automatisation grandissante influe sur la façon de concevoir les emplois. […]

« Le travail ne disparaîtra pas à cause de la robotisation. L'essor de l'intelligence artificielle va inciter les entreprises à trouver de nouvelles façons de le répartir mais aussi d'améliorer la collaboration et la flexibilité », assure Sébastien Biessy Directeur de l'Activité Talent de Willis Towers Watson.

www.ladepeche.fr - 19 février 2020

DOCUMENT 4

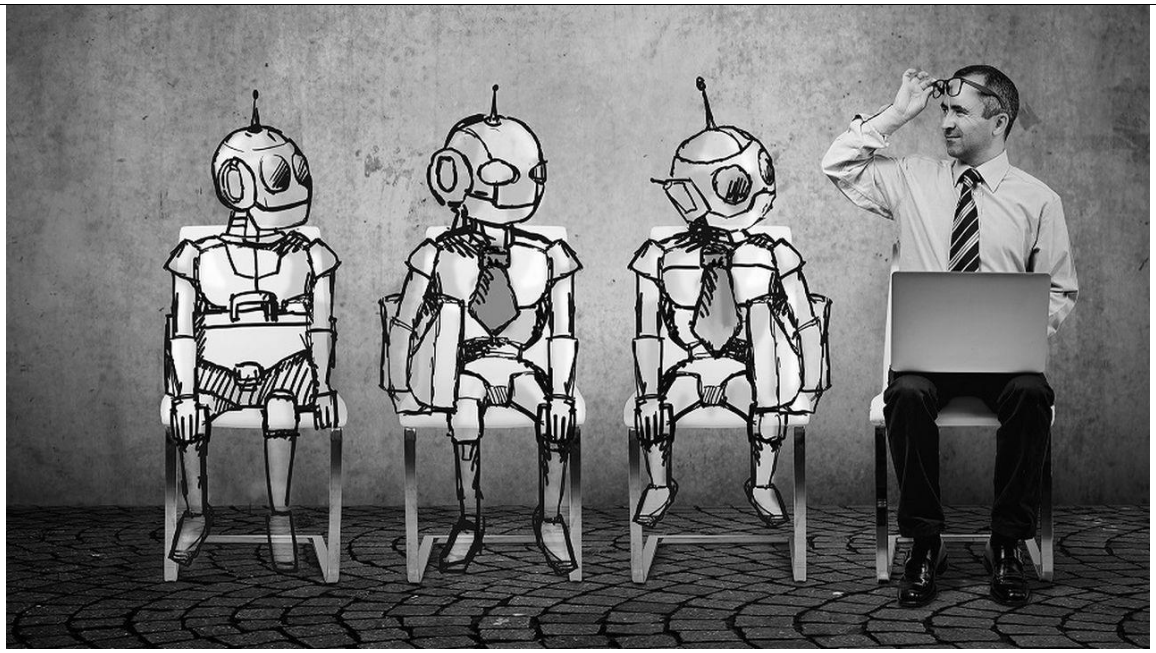
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET TRAVAIL



D'après www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/thumbnails/image/ai_site-01.jpg_ actualisé octobre 2020

DOCUMENT 5

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EST-ELLE UNE VÉRITABLE MENACE POUR NOS EMPLOIS ?



www.lesechos.fr - 24 avril 2019 par Bruno BONECHI

DOCUMENT 6

LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL SE CULTIVE AUSSI DEPUIS L'ESPACE DE TRAVAIL DIGITAL



www.jade.fr/le-bien-etre-au-travail-se-cultive-aussi-depuis-lespace-de-travail-digital/ - mai 2019

ANNEXE A

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

ANNEXE B

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

ANNEXE C

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

ANNEXE D

À compléter et à remettre avec la copie.

	Mettre une croix dans la case correspondante		
	Je retiens le document	**Je ne retiens pas le document**	**Je justifie mon choix de manière rédigée**
Document 5			
Document 6			

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.