

N° 1

12 FÉVR.
2004

Page 1
à 68

Le

BO

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

**NUMÉRO
HORS-SÉRIE**

● PROGRAMMES DES LYCÉES

SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE LA GESTION

ÉCONOMIE-DROIT
MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
INFORMATION ET COMMUNICATION
INFORMATION ET GESTION



PROGRAMMES DES LYCÉES

SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION PROGRAMME DES CLASSES DE PREMIÈRE

- 3 **Programme de l'enseignement d'économie-droit en classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion**
A. du 14-01-2004. JO du 27-01-2004 (NOR : MENE0400020A)
- 17 **Programme de l'enseignement de management des organisations en classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion**
A. du 14-01-2004. JO du 27-01-2004 (NOR : MENE0400022A)
- 24 **Programmes de l'enseignement d'information et communication en classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion**
A. du 14-01-2004. JO du 27-01-2004 (NOR : MENE0400023A)
- 47 **Programmes de l'enseignement d'information et gestion en classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion**
A. du 14-01-2004. JO du 27-01-2004 (NOR : MENE0400021A)



Directeur de la publication : Pierre Maurel - Directrice de la rédaction : Nicole Krasnopolski - Rédacteur en chef : Jacques Aranas - 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, Eric 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 45 51 99 47 ● DIFFUSION ET ABONNEMENT : CNDP Abonnements, B - 750 - 60732 STE GENEVIÈVE CEDEX. Tél. 03 44 03 32 37, fax 03 44 03 30 13. ● Le B.O. est une publication du ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche.

● Le numéro : 2,30 € ● Abonnement annuel : 77 € ● ISSN 1268-4791 ● CPPAP n° 777 AD - Imprimerie : Maulde et Renou.

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

A. du 14-1-2004. JO du 27-1-2004

NOR : MENE0400020A

RLR : 544-1c

MEN - DESCO

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 26-5-2003 ; avis du CNP du 4-11-2003 avis du CSE du 25-11-2003

Article 1 - Le programme de l'enseignement d'économie-droit en classe de première 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 2005-2006.

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 janvier 2004
Pour le ministre de la jeunesse,
de l'éducation nationale et de la recherche
et par délégation,
Le directeur de l'enseignement scolaire
Jean-Paul de GAUDEMAR

Annexe

ÉCONOMIE – DROIT

Spécialités « Communication » et « Gestion »

Classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion

Introduction

1. PRÉAMBULE

Les enseignements d'économie et de gestion tirent leur spécificité du rapport étroit qu'ils organisent entre l'élève et son environnement social, politique et économique. En effet, le droit et l'économie forment un ensemble dynamique qui organise et accompagne les évolutions de la société. Leur étude constitue un ensemble disciplinaire fondamental, qui permet d'explicitier cet environnement et de lui donner un sens.

L'ambition est de conduire les élèves vers l'exercice d'une citoyenneté responsable, fondée sur la compréhension des dimensions économique et juridique qui structurent les relations entre les acteurs et les institutions.

Il s'agit également de préparer les élèves à la poursuite d'études supérieures.

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 connaissances.

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 choisie en classe de première et en classe terminale.

L'horaire global de formation comporte :

- des heures de cours permettant d'acquérir les concepts fondamentaux et les notions économiques et juridiques indispensables ;
- des heures de travaux dirigés fondées sur la mise en œuvre de démarches méthodologiques conduisant à une recherche documentaire, à l'analyse de données réelles ou de situations concrètes, à la mise en relation des savoirs économiques et juridiques y compris dans leur articulation avec les disciplines de gestion qui fondent les différentes spécialités.

L'enseignement du droit et de l'économie est confié à un seul et même professeur d'économie et gestion.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

L'enseignement du droit et de l'économie s'inscrit 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 ;
- permettre l'acquisition des méthodes et de la rigueur intellectuelle nécessaires à l'expression d'une pensée éclairée et autonome pour la compréhension des phénomènes économiques et juridiques ;
- apporter les connaissances économiques et juridiques sollicitées par l'étude des disciplines de gestion ;
- contribuer à l'éducation citoyenne de l'élève par le développement du sens des responsabilités et de la capacité à exprimer ses choix et à en apprécier les effets.

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

Droit

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

L'enseignement du droit poursuit trois objectifs :

- il apporte les concepts fondamentaux, les analyses théoriques, le raisonnement juridique indispensables pour accéder à la culture juridique et favoriser la poursuite d'études ainsi que la construction du projet professionnel de l'élève ;
- il contribue à la formation du citoyen, de l'acteur économique et social en permettant à l'élève de comprendre son environnement et d'appréhender le cadre juridique dans lequel il évolue ;
- il participe à la formation générale de l'élève en lui faisant acquérir des méthodes et une rigueur intellectuelle nécessaires à l'expression d'une pensée éclairée et autonome.

Le programme de la classe de première porte sur les éléments et les principes fondamentaux du droit. Celui de la classe terminale étudie la règle de droit et le cadre juridique dans le contexte de l'activité de l'entreprise.

Même si le programme est structuré selon une logique d'ensemble, l'ordre de présentation des contenus n'est pas contraignant. Dans le cadre de sa liberté pédagogique, le professeur organise sa progression et les activités qu'il souhaite faire réaliser selon son projet et sa classe.

1. Positionnement

Le programme de droit résulte du choix délibéré de valoriser une approche centrée sur le sens et la raison d'être des règles. Axé sur les

concepts fondamentaux et leur articulation, l'enseignement du droit doit mettre en évidence la logique et les mécanismes propres à la discipline juridique sans rechercher l'exhaustivité que pourra apporter la poursuite d'études.

2. Principes généraux

Le droit est un facteur de régulation sociale : à ce titre, il est porteur de valeurs qu'il convient d'élucider en classe pour lui donner sens. Il importe donc de ne pas aborder la règle de droit sous le seul angle technique mais d'amener l'élève à s'interroger sur son fondement et sa portée.

Le droit est aussi une création permanente : il convient alors de mettre en évidence ses continuités et ruptures, ses interdépendances avec le domaine économique et social ; une attitude de veille informationnelle est donc à privilégier.

Le droit communautaire constitue un ordre juridique autonome qui a vocation à s'intégrer dans le droit interne des États membres et à ce titre, contribue à son évolution : cette réalité doit être systématiquement soulignée lorsque le sujet s'y prête.

II. PROGRAMME

Le programme se présente sous la forme d'un tableau à trois colonnes et d'indications complémentaires et méthodologiques qui constituent un ensemble indissociable.

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|--|
| <p>1. Qu'est-ce que le droit aujourd'hui ? <i>(Durée indicative : 4 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> | <p>Le droit est un facteur de régulation sociale ; il organise la société au nom de certaines valeurs. Il est aussi connaissance et objet d'étude ; sa fonction symbolique est reconnue.</p> | <p>Légitimité, fonctions, caractères (abstrait, général, obligatoire) de la règle de droit.</p> |
| <p>2. A qui est confié le pouvoir d'élaborer la règle de droit ? <i>(Durée indicative : 12 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> | <p>Les sources du droit se caractérisent par leur diversité et leur caractère évolutif. La diversité s'entend notamment au travers de la double acception de la notion de sources : autorités créatrices des normes et types d'actes pris par ces autorités. Le caractère évolutif des sources prend en compte leur évolution dans le temps mais surtout l'évolution de la répartition des domaines de compétences. La diversité des sources implique leur complémentarité et impose le respect d'une hiérarchie des textes internes parmi lesquels devront se situer les actes internationaux et communautaires. L'adaptation aux besoins sociaux nécessite le recours à d'autres sources de droit.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Types d'actes et autorités créatrices : constitution/pouvoir constituant, traités/États, droit communautaire dérivé/institutions communautaires, loi/parlement, règlement/gouvernement, jurisprudence/autorité judiciaire. - Principes : ordre public, séparation des pouvoirs, subsidiarité, applicabilité directe. - Hiérarchie des normes internes, primauté du droit communautaire. - Complémentarité des sources. - Coutumes, usages, pratiques. - Décisions des autorités administratives indépendantes. - Accords collectifs. - Jurisprudence. |
| <p>3. Qu'est-ce qu'une personne pour le droit ? <i>(Durée indicative : 10 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> | <p>La personnalité juridique est une abstraction : elle recouvre les êtres humains et certains groupements et en fait des sujets de droit. La personnalité juridique leur offre un cadre d'action et de protection. Elle présente des ressemblances mais aussi des différences de régime liées à la différence de nature de ces personnes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Personnalité juridique. - Distinction des personnes : les personnes physiques et les personnes morales. - Existence, identification, capacité juridique. - Patrimoine de la personne. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|---|
| <p>4. Comment expliquer la diversité des droits reconnus à une personne ?...</p> <p><i>(Durée indicative : 6 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> | <p>De l'activité des hommes et des règles de droit naissent des « droits subjectifs », c'est-à-dire des possibilités d'agir reconnues aux personnes juridiques.</p> <p>La diversité des droits subjectifs exige le recours à des classifications qui ont un caractère fonctionnel : au delà de la description, elles organisent l'action en fonction du résultat social attendu.</p> <p>Le droit de propriété est caractéristique du pouvoir juridique complet qu'une personne peut exercer directement sur une chose.</p> | <p>- Droits subjectifs : droits extrapatrimoniaux ; droits patrimoniaux ; biens meubles/immeubles, corporels/incorporels.</p> <p>- Droit de propriété.</p> |
| <p>5. ... et quelle est l'origine des droits de la personne ?</p> <p><i>(Durée indicative : 22 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> | <p>Une personne peut se trouver liée par une obligation résultant soit d'un engagement volontaire et consenti, soit d'une situation dans laquelle sa responsabilité se trouve engagée sans qu'elle ait manifesté la volonté de l'être.</p> <p>Le contrat apparaît comme le prolongement naturel de la personne juridique en tant qu'il constitue l'un de ses modes d'expression et d'action dans la société :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expression de la personne dans la société, il lui permet d'établir des liens avec les autres et de gérer son patrimoine ; - mode d'action dans la société, il est aussi un instrument d'organisation de la vie sociale par la fonction normative et de stabilisation qu'il assure ; - le contrat occupe un rôle croissant dans les relations sociales. <p>La responsabilité civile met en œuvre le mécanisme de la justice corrective afin de rétablir, entre les membres du groupe, l'équilibre rompu par un dommage. Elle implique en faveur de la victime la restitution d'une valeur autant que possible équivalente.</p> <p>En réponse à la demande sociale, l'évolution de la conception de la responsabilité civile s'exprime par un double mouvement : un développement des cas de responsabilité de plein droit (objectivisation de la responsabilité) et de la couverture des risques par l'assurance (collectivisation de la réparation).</p> | <p>- Acte et fait juridique.</p> <p>- Le(s) contrat(s) : diversité et unité.</p> <p>- Liberté contractuelle : autonomie de la volonté, ordre public.</p> <p>- Formation : accord de volontés (consentement, capacité, objet, cause) ; nullité.</p> <p>- Engagements contractuels : effet obligatoire, effet relatif, exécution, inexécution (exécution forcée, responsabilité contractuelle, résolution, résiliation).</p> <p>- Les fondements de la responsabilité : distinction responsabilité civile/pénale, responsabilité civile contractuelle/délictuelle.</p> <p>- Les conditions de mise en œuvre : dommage, fait générateur, lien de causalité.</p> <p>- Les sources de la responsabilité : fait personnel, fait d'autrui, fait des choses.</p> <p>- Les évolutions : responsabilité de plein droit et assurances de responsabilité.</p> |
| <p>6. Comment faire valoir ses droits ?</p> <p><i>(Durée indicative 6 heures, cours et travaux dirigés)</i></p> | <p>Une personne juridique peut se prévaloir d'un droit à condition d'en apporter la preuve. Le plus souvent, la question de la preuve se pose à l'occasion d'un litige. Le droit de la preuve accompagne les évolutions sociales et technologiques.</p> <p>S'il est saisi, le juge a comme fonction essentielle de substituer le débat contradictoire à la vengeance individuelle pour apaiser les différends en disant le droit.</p> <p>Le différend peut relever des modes alternatifs de résolution des conflits dont la dynamique respective comporte des intérêts et des limites.</p> | <p>- La preuve des droits : charge, objet, moyens de preuve.</p> <p>- Le recours au juge : principes et règles de compétences de l'organisation judiciaire.</p> <p>- Principes de déroulement d'un procès.</p> <p>- Les modes alternatifs de résolution des conflits : transaction, conciliation, médiation, arbitrage.</p> |

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

1. Qu'est-ce que le droit aujourd'hui ?

(Durée indicative : 4 heures, cours et travaux dirigés)

Parler du « droit », c'est se placer à deux niveaux bien distincts.

Le droit établit un lien social fort entre les individus. Il se présente comme un système de règles organisant la société au nom de certaines valeurs. Il est à ce titre omniprésent dans la vie quotidienne des citoyens.

Il est aussi connaissance, discipline intellectuelle s'attachant à étudier et comprendre le système de règles. En ce sens, le droit est objet de la science juridique.

De plus, sa fonction symbolique n'est pas négligeable. Le droit est toujours la traduction d'un projet politique, c'est-à-dire d'un choix relatif à l'homme dans la Cité, dans ses relations sociales. Les fondements du droit de propriété, le droit de grève, l'organisation de la famille... correspondent à des manières diverses de façonner une société.

L'objectif de l'étude est de démontrer que la règle de droit est légitime d'un double point de vue :

- légitimité juridique : elle est instituée par une autorité investie du pouvoir de créer le droit ;

- légitimité sociale : elle assure les fonctions d'organisation et de régulation des rapports sociaux.

Pour ce faire, il convient de faire découvrir à partir de situations concrètes que :

- les conflits ou contradictions qui traversent la société génèrent une demande sociale de règles ;
- des autorités sont investies du pouvoir d'élaborer la règle par le principe de souveraineté nationale ;
- le caractère général, abstrait et sanctionné par la contrainte d'une règle de droit est justifié par ses enjeux et la nécessité pour l'individu de penser son intérêt propre à l'intérieur d'intérêts communs ;
- le droit traduit des valeurs collectives et il contribue à l'évolution des modes de pensée et d'action d'une société.

2. A qui est confié le pouvoir d'élaborer la règle de droit ?

(Durée indicative : 12 heures, cours et travaux dirigés)

Le droit est un ensemble normatif et institutionnel ayant une cohésion suffisante, structuré par les principes de hiérarchie et de complémentarité qui conduisent à la construction d'un ordre juridique.

La diversité des sources de droit et leur caractère évolutif

La diversité s'entend notamment au travers de la double acception de la notion de sources : autorités créatrices des normes et types d'actes pris par ces autorités. Elle s'exprime également au travers de la multiplicité des actes émis.

Le caractère évolutif des sources prend en compte leur évolution dans le temps mais surtout l'évolution de la répartition des domaines de compétences : extension du champ de compétences communautaire à de nouveaux domaines (environnement, protection du salarié, etc.), banalisation des ordonnances aux côtés de la loi et du règlement... Les modes d'élaboration des normes évoluent aussi avec le développement des accords négociés en droit du travail.

Il convient, à partir d'exemples simples de définir les traités, le droit communautaire dérivé (règlements, directives), la loi et le règlement (décret et arrêté) ainsi que les principes qui les régissent : ordre public d'une part, primauté, subsidiarité, applicabilité directe du droit communautaire d'autre part. En outre, chaque catégorie d'actes est envisagée en fonction de plusieurs critères : leurs organes créateurs et le principe de séparation des pouvoirs, leur champ et leurs conditions d'application respectifs (promulgation, publication, ratification).

La hiérarchie des sources de droit et leur complémentarité

La diversité des sources impose l'organisation et le respect d'une hiérarchie des textes internes parmi lesquels devront se situer les actes internationaux et communautaires. Cette idée de hiérarchie s'exprime souvent dans l'image d'une pyramide de normes dont la cohérence est assurée par la conformité à la norme qui lui est supérieure.

Cette diversité implique par ailleurs la complémentarité des sources : décret d'application par rapport à la loi, rôle des usages et des accords négociés par exemple.

La faculté d'adaptation des sources de droit

L'approche de la coutume, des usages, des pratiques, des décisions des autorités administratives indépendantes et des accords collectifs peut mettre en évidence la faculté d'adaptation des sources du droit aux besoins sociaux. On s'interrogera sur les rapports qu'entretiennent ces sources avec l'ordre public.

L'étude de la jurisprudence (en tant que source ou autorité) doit souligner, au travers d'exemples simples, son rôle d'application, d'interprétation et d'adaptation de la règle aux situations de fait. Il faut exclure l'analyse des étapes procédurales dans l'étude de la décision de justice.

3. Qu'est-ce qu'une personne pour le droit ?

(Durée indicative : 10 heures, cours et travaux dirigés)

La personnalité juridique est une abstraction. Elle recouvre les êtres humains et certains groupements pour en faire des sujets de droit. Il faut donc présenter les personnes physiques et les personnes morales. De multiples raisons expliquent le développement de règles liées à l'affirmation des droits de la personne, qu'il s'agisse de son existence, en tant que sujet de droit, de sa sauvegarde - pas seulement sur le terrain des incapacités - et de son identité même.

Ces raisons sont d'abord d'ordre philosophique. Elles tiennent à l'ampleur grandissante de la protection des droits et des libertés. Elles sont ensuite d'ordre juridique. Dans ce cas elles se rattachent à une meilleure connaissance de leurs droits par les citoyens. Elles sont enfin liées à l'influence du droit international, soutenues et relayées souvent par les médias.

La personnalité juridique permet aux personnes physiques et à des groupements de personnes ou de biens (personnes morales) d'être titulaires de droits et d'obligations et de les exercer.

L'objectif est donc de mettre en évidence l'intérêt de la personnalité juridique et les ressemblances et différences de régime des diverses personnes liées à leur différence de nature. Ainsi, la personnalité morale est à présenter, au-delà de sa diversité, comme une technique juridique d'organisation des activités utile pour l'exercice de ses droits.

L'étude de l'existence, de l'identification (nom, domicile, nationalité), de l'incapacité (de jouissance et d'exercice) des différentes personnes est à conduire à partir d'exemples simples en s'en tenant aux grands principes et aux évolutions en cours, y compris communautaires. Le patrimoine est envisagé comme l'émanation de la personnalité avec les conséquences qui s'y attachent : unicité et intransmissibilité du patrimoine du vivant de son titulaire. Sa composition sera étudiée dans le cadre des droits patrimoniaux.

4. Comment expliquer la diversité des droits reconnus à une personne...

(Durée indicative : 6 heures, cours et travaux dirigés)

De l'activité des hommes et de l'existence des règles de droit naissent des « droits subjectifs » c'est-à-dire des possibilités d'action et de protection reconnues aux personnes juridiques.

Les droits subjectifs confèrent donc un pouvoir à leur titulaire, garanti par l'État, parce qu'ils sont conformes au droit objectif. Dans un contexte social de sensibilité aux droits de l'homme, les droits subjectifs sont poussés au premier plan et conduisent le législateur à partir d'un droit fondamental de l'individu plutôt que d'une réalité objective : le droit au logement ou à un environnement sain sont, à cet égard, révélateurs.

Il importe donc d'identifier les différentes catégories de droits et d'envisager leurs sources (création des droits subjectifs).

Classification des droits subjectifs

L'objectif est de démontrer que la diversité des droits subjectifs exige le recours à des classifications qui ont un caractère fonctionnel. Au-delà de leur description, il importe de montrer que ces classifications organisent l'action en fonction d'un certain résultat social.

Les droits subjectifs sont les droits politiques, publics et civils qui appartiennent à chacun. Ils sont liés aux notions de « droits de l'homme » et de « libertés individuelles » (on n'entrera pas dans le débat théorique qui consiste à justifier ou nier l'existence de ces droits).

Traditionnellement, les droits subjectifs s'ordonnent autour de la notion de patrimoine. Cela conduit à différencier les droits patrimoniaux et les droits extra-patrimoniaux qui se distinguent dans leurs caractères et leur régime.

Les droits patrimoniaux

Il convient de rappeler la notion juridique de patrimoine et ses deux caractères : universalité de droit et émanation de la personne.

L'étude des droits patrimoniaux mettra en évidence, à partir d'exemples simples, leurs caractères : appréciables en argent, cessibles, saisissables par les créanciers et transmissibles.

- Les droits personnels (ou droit de créance) créent un rapport juridique entre deux personnes que l'on appelle « obligation » : droit d'exiger d'une personne une prestation ;

- Les droits réels sont un pouvoir exercé directement par une personne sur une chose. On évoquera l'intérêt juridique de l'opposition droit réel/droit personnel : les droits réels sont absolus, c'est-à-dire opposables à tous, à la différence des droits personnels

qui ne sont que relatifs puisqu'ils n'établissent de rapports qu'entre le créancier et le débiteur.

- Les droits intellectuels qui ne portent ni sur une chose corporelle ni sur une personne confèrent à leur titulaire un monopole d'exploitation sur le produit d'une activité intellectuelle (droit de l'auteur, de l'artiste, de l'inventeur). On présentera son importance économique et patrimoniale.

Le droit de propriété prend sa place dans cette étude car il est caractéristique du pouvoir juridique le plus complet qu'une personne puisse exercer directement sur une chose. Il convient de présenter ses caractères absolu, exclusif et perpétuel et de démontrer l'évolution qui tend à concilier l'intérêt légitime du propriétaire avec l'intérêt social. Le droit de propriété fait l'objet de restrictions dans l'intérêt de la collectivité d'une part, des voisins d'autre part (abus de droit de propriété, trouble anormal de voisinage). On exclura l'étude de l'exercice partagé du droit de propriété (indivision et propriété collective). L'étude des droits réels accessoires qui constituent l'accessoire de créances dont ils garantissent le paiement sera limitée à cette fonction de garantie à partir d'un exemple (l'hypothèque confère un droit de suite et de préférence au profit du créancier).

Les droits extra-patrimoniaux

À l'inverse des droits patrimoniaux, les droits extra-patrimoniaux ne représentent pas en eux-mêmes une valeur pécuniaire même si leur violation peut être sanctionnée par une condamnation à des dommages et intérêts.

Il convient, à partir d'exemples simples, de distinguer les différents droits extra-patrimoniaux. Outre les droits politiques qui permettent à l'individu de participer à l'exercice du pouvoir (droit de vote, ...), les droits individuels (liberté d'aller et de venir, liberté d'opinion, ...) et les droits collectifs (droit syndical, droit de grève, ...) qui relèvent davantage des libertés publiques, des droits civils lui sont reconnus : ce sont les droits de la personnalité, ensemble des attributs que la loi reconnaît à tout être humain : droits de l'individu sur son corps, droits de la personnalité (au nom, à l'image, au respect de la vie privée par exemple).

Au-delà de la diversité des droits extra-patrimoniaux, on s'attachera à en démontrer l'unité par le régime juridique qui les caractérise.

L'étude prendra en compte la dimension européenne lorsque le sujet s'y prête.

Les biens sont l'assemblage d'une chose corporelle ou incorporelle et d'un droit qui constitue le bien au sens juridique du terme.

Seules les distinctions entre meubles/immeubles et choses corporelles/incorporelles seront envisagées avec les conséquences juridiques qui s'y attachent, à l'exclusion des autres classifications (choses consommables / non-consommables, fongibles / non fongibles, ...).

5. ... et quelle est l'origine des droits de la personne ?

(Durée indicative : 22 heures, cours et travaux dirigés)

L'ensemble de cette partie vise à faire approcher aux élèves une double réalité juridique. Par l'expression de sa volonté, la personne juridique est pleinement capable de faire naître des droits et/ou des obligations, pour elle ou pour d'autres. Elle est alors liée par la force obligatoire d'un acte résultant d'un engagement volontaire et consenti. Mais dans d'autres circonstances, une personne peut se trouver obligée sans avoir manifesté la volonté de l'être. Elle doit alors répondre juridiquement d'une situation dans laquelle sa responsabilité se trouve engagée.

L'étude de cette partie est fondamentale pour aider les élèves à comprendre l'équilibre juridique d'une société fondée sur la stabilité des conventions et l'exercice de droits et d'obligations.

Acte et fait juridiques

L'élément central est ici la place de la volonté dans les sources des droits subjectifs. L'objectif de l'étude est de démontrer, à partir de situations concrètes, que les effets juridiques attachés au fait

juridique échappent à la volonté du sujet de droit concerné mais que c'est la règle de droit qui impose l'effet de droit. Au contraire, les effets de droit produits par l'acte juridique sont placés sous la maîtrise de leur auteur : il fixe la nature et la mesure de cet effet.

L'étude de l'ordre juridique a distingué jusqu'alors les personnes et les biens. La dynamique est introduite par les actes et les faits juridiques qui permettent l'organisation et la réglementation de la vie économique et sociale. En effet, la constitution d'un marché organisant les échanges a fait des choses corporelles, des biens. Elle a aussi fait des choses incorporelles, des marchandises.

Le(s) contrat(s)

Le contrat, accord de volontés générateur d'obligations, apparaît comme le prolongement naturel de la personne juridique en tant qu'il constitue l'un de ses modes d'expression et d'action dans la société. Expression de la personne dans la société, il lui permet d'établir des liens avec les autres et de gérer son patrimoine en influant sur ses biens. Instrument d'organisation de la vie sociale par la fonction normative et de stabilisation qu'il assure, le contrat a pour effet de soumettre les parties à des règles qu'elles sont tenues d'observer parce qu'elles sont fixées par consentement mutuel. Il installe les relations économiques et sociales dans la durée et permet ainsi d'anticiper le futur. Il conviendra de montrer à l'aide d'exemples le rôle croissant des conventions dans les relations sociales.

Diversité et unité de la notion de contrat

Il convient de mettre en évidence à la fois la diversité des contrats à la mesure des besoins de la vie socio-économique et l'unité de la notion.

La diversité des contrats sera approchée au travers d'exemples simples pour en inférer quelques éléments de classification et en montrer l'intérêt : synallagmatique ou unilatéral, à exécution instantanée ou successive, de gré à gré ou d'adhésion, individuel ou collectif.

L'unité sera soulignée lors de l'étude du mécanisme lui-même : accord de volontés et engagements contractuels.

Liberté contractuelle

Ce principe repose sur l'idée que la volonté individuelle est dotée d'un pouvoir créateur de droit (pouvoir normatif) sans toutefois être totalement autonome. Cette autonomie de la volonté procède de la loi et s'exerce dans les conditions que celle-ci a fixées : l'ordre public limite la liberté contractuelle.

Il s'agit, au travers d'exemples, d'explorer le principe de liberté, ses limites et de justifier leur raison d'être : liberté de contracter (ou de ne pas contracter) et ses altérations (obligation de s'assurer, par exemple), liberté de choisir son contractant.

Accord de volontés

Mécanisme fondateur du contrat, il est la condition même d'existence de celui-ci. Il correspond à la rencontre d'une offre de contracter et de son acceptation. Il convient d'aborder les évolutions concernant les modes de formation des contrats : signature électronique...

Les diverses conditions de validité seront rapidement évoquées : un consentement libre et éclairé (protection contre la violence, l'erreur, le dol), une volonté consciente (capacité), une substance contractuelle définie (l'objet de l'obligation et la cause - exigence d'une contrepartie à l'engagement souscrit). Le contrat entaché d'irrégularités pourra être annulé : l'acte ainsi annulé ne peut plus produire d'effets et les effets produits antérieurement sont anéantis.

Engagements contractuels

L'effet obligatoire entre les parties : l'acte juridique engage les contractants qui le souscrivent et ne peut être remis en cause par la décision unilatérale de l'un d'eux. La contrainte est inhérente à l'activité juridique volontaire, ce qui est dans la logique de sécurité qu'implique la fonction organisationnelle du droit.

Le principe de l'effet relatif du contrat signifie que les parties contractantes n'ont pas le pouvoir de faire naître par le seul effet de leur volonté une obligation à la charge (ou au profit) d'un tiers sauf dans le cas de la stipulation pour autrui. Toutefois, dans cette

dernière hypothèse, au nom de sa liberté, le tiers peut refuser le droit constitué à son profit

L'exécution des obligations convenues s'effectue dans les conditions de lieu, de temps et dans les modalités fixées par le contrat qui repose sur le devoir de loyauté (exécution de « bonne foi »). L'inexécution du contrat, entendue comme absence d'exécution ou exécution défectueuse permet au créancier d'en réclamer l'exécution forcée ou, en cas d'impossibilité, l'exécution par équivalent (la responsabilité contractuelle) dont il conviendra d'envisager les principes. En ce qui concerne les contrats synallagmatiques, les cas de la résolution prononcée par le juge et de la résiliation seront rapidement évoqués.

La responsabilité civile

La responsabilité civile est fondée sur le mécanisme de la justice corrective. Cela conduit à rétablir l'équilibre rompu par un dommage en restituant au profit du patrimoine de la victime une valeur autant que possible équivalente.

L'objectif de l'étude est d'identifier le mécanisme de la responsabilité civile, d'en expliquer les fondements et les évolutions. Pour cela, il convient dans un premier temps, à partir d'exemples simples, de distinguer la responsabilité civile (fonction indemnificatrice) de la responsabilité pénale (fonction répressive). On montrera leur interférence au plan procédural lorsque se conjuguent l'action publique mettant en œuvre la répression et l'action civile de la victime.

La distinction entre la responsabilité contractuelle résultant de l'inexécution du contrat et la responsabilité délictuelle issue d'un fait dommageable est à opérer sur des situations concrètes.

Il convient au travers d'exemples d'insister sur les conditions de mise en œuvre de la responsabilité (dommage, fait générateur, lien de causalité) et sur l'objectivation de la faute. On limitera l'étude des différents régimes de la responsabilité civile délictuelle (responsabilité du fait personnel, du fait d'autrui, du fait des choses) aux grands principes en montrant les évolutions en cours. Les modalités de réparation (en nature et par équivalent) seront évoquées elles aussi de manière succincte.

L'étude du double mouvement d'objectivation de la responsabilité par le développement de cas de responsabilité de plein droit, et de collectivisation de la réparation par les assurances pour les dommages d'origine accidentelle par exemple prendra en compte le contexte de valorisation de la personne humaine qui conduit les citoyens à exiger toujours plus de l'État. Il convient que les élèves s'interrogent sur les enjeux de ces évolutions.

6. Comment faire valoir ses droits ?

Durée indicative : 6 heures (cours et travaux dirigés)

Pour une personne juridique il ne suffit pas de se prévaloir d'une prérogative sur un bien ou envers une autre personne pour qu'elle lui soit reconnue. Encore faut-il prouver l'existence de ce droit. Le plus souvent, la question de la preuve se pose à l'occasion d'un litige. C'est dans ce cadre qu'il convient d'étudier principalement le droit de la preuve et d'appréhender son évolution.

En général, les règles de droit sont respectées par les personnes juridiques et les droits subjectifs satisfaits sans qu'il soit nécessaire de recourir à la contrainte. Cependant, en cas de contestation, chaque personne a le droit de solliciter l'intervention de la justice. Il s'agit dans la majorité des cas de mettre en œuvre des modes juridictionnels de résolution des conflits. Parallèlement se sont développés des modes de résolution non juridictionnels.

La preuve des droits

L'objectif de l'étude du droit de la preuve est de montrer qu'il existe un régime légal de la preuve pour la sauvegarde de la liberté des justiciables. Les principes issus de cette étude doivent être appliqués à des situations concrètes. Aussi convient-il de répondre aux interrogations suivantes :

Qui supporte la charge de la preuve ?

Quel est l'objet de la preuve (l'acte ou le fait juridique à l'origine de la prétention) ?

Par quels moyens prouver son droit : preuves parfaites et imparfaites, règles essentielles de l'admission des différents modes de preuve. On montrera ici notamment comment le droit de la preuve s'est récemment adapté à l'évolution technologique (écrit électronique, signature électronique par exemple).

Le recours au juge

La présentation des modes de résolution des conflits est l'occasion d'étudier les principes fondateurs du fonctionnement de la justice indispensables à la formation du citoyen. Par ailleurs, chacun a droit à un procès équitable (art. 6.1 de la Convention européenne des droits de l'homme). La présentation des règles techniques de déroulement d'un procès constitue la mise en œuvre de ce principe.

L'objectif de l'étude est d'abord de présenter les grands principes du système judiciaire français, puis d'identifier les règles de compétence qui gouvernent l'organisation judiciaire nationale et communautaire.

Le principe de séparation des pouvoirs conduit à distinguer deux ordres de juridiction : judiciaire et administratif. Le principe du double degré de juridiction se manifeste par l'existence d'une voie de recours : l'appel. Enfin, l'évocation des trois principes de justice (collégialité, égalité des citoyens, gratuité) parachèvera l'étude des garanties du justiciable.

La compétence d'attribution et la compétence territoriale seront étudiées dans leurs grands principes au travers d'exemples simples tout en sensibilisant les élèves à l'émergence d'une justice internationale : rôle du tribunal pénal international par exemple.

La notion de procès équitable sera envisagée au travers d'un exemple de déroulement de procès pour en inférer les principes du contradictoire, de protection de la défense, de loyauté et de publicité.

Les modes alternatifs de résolution des conflits

Face à la progression de la demande sociale de justice, un certain nombre de textes récents visent à institutionnaliser des modes alternatifs de résolution des conflits.

L'étude de la transaction, de la conciliation, de la médiation et de l'arbitrage mettra en évidence leur dynamique respective. On comparera leur intérêt et leurs limites.

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

L'enseignement du droit en classe de première et en classe terminale recourt à des démarches qui placent l'élève au cœur du processus d'apprentissage en utilisant des méthodes actives qui sollicitent son implication personnelle et l'invitent à organiser ses propres connaissances.

La compréhension du droit ne peut se réduire à l'étude d'exemples. Toutefois il importe que l'approche des concepts ne demeure pas uniquement théorique. Il est indispensable que les élèves soient entraînés à identifier et formuler des problèmes juridiques et à leur appliquer les principes étudiés pour rechercher, choisir et justifier des solutions.

Enfin, la dimension personnelle de la construction du savoir doit être complétée par le travail collectif dans la mesure où le processus d'appropriation des connaissances est facilité par les échanges que les élèves sont conduits à développer.

Ces apprentissages méthodologiques sont réalisés dans le cadre des cours et des travaux dirigés, à l'occasion desquels il convient :

1. D'insister sur le raisonnement global à conduire

Si le vocabulaire juridique est essentiel à la formation de la culture juridique, celle-ci ne se limite pas à la connaissance de définitions de notions successives. C'est en mobilisant un schéma global d'interprétation et les connaissances utiles que l'élève sera capable de qualifier juridiquement les faits qui sont proposés à l'étude. Il est donc indispensable d'approcher globalement les mécanismes mis en œuvre et d'insister sur leur logique d'ensemble : par exemple, le mécanisme contractuel comprend la formation, les effets,

l'extinction des contrats et doit être globalement expérimenté sur des exemples simples.

2. De permettre l'acquisition de compétences méthodologiques

Des activités à caractère méthodologique devront être systématiquement organisées afin d'entraîner les élèves à l'exercice des compétences suivantes :

- formuler une problématique juridique à partir d'une situation ou d'une décision de justice (c'est l'exercice de la « qualification ») ;
- développer une argumentation juridique structurée en mobilisant des connaissances ;

- effectuer une recherche (textes, décisions de justice...) permettant de s'assurer de la validité et de l'actualité d'une information ;

- analyser et exploiter une documentation juridique : textes réglementaires, documents spécifiques (contrats, sommaires de jurisprudence...), décisions de justice, etc.

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, internationales.

Économie

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

L'enseignement de l'économie poursuit un objectif général de compréhension du monde contemporain en ce qui concerne les rapports que les hommes engagent entre eux et avec la nature, dans leurs activités de production, d'échange et de consommation.

La maîtrise des concepts et la compréhension des phénomènes et des mécanismes fondamentaux de l'économie doivent permettre à l'élève de devenir responsable de ses choix en tant que citoyen et en tant qu'acteur de la vie économique.

1. Positionnement

L'enseignement de l'économie s'inscrit dans un projet éducatif global et poursuit quatre objectifs opérationnels :

- apporter les connaissances économiques sollicitées par l'étude des disciplines de gestion ;
- participer à la culture et à la formation générale de l'élève en lui permettant, à l'aide des concepts et des outils de l'analyse économique, de comprendre l'environnement économique et social ;
- permettre l'acquisition des méthodes qui développent le sens de l'observation et la capacité d'analyse des phénomènes économiques, avec un souci d'objectivité et de rigueur intellectuelle ;
- contribuer à l'éducation citoyenne de l'élève par le développement de l'autonomie intellectuelle, du sens des responsabilités et de la capacité à exprimer ses choix et à en apprécier les effets.

Parallèlement, l'enseignement de l'économie en classe de première et terminale contribue à préparer les élèves à la poursuite d'études supérieures. A ce titre, il participe pleinement au développement de capacités de raisonnement et de réflexion, propices à l'abstraction et

à l'analyse économique, ainsi qu'à l'acquisition de méthodes de travail autonome.

2. Principes généraux

L'organisation des échanges par le marché et l'affectation des ressources qui en résulte sont aujourd'hui le mode dominant de coordination des activités économiques. Le programme de première en fait logiquement son axe central d'étude.

Il est nécessaire d'attirer l'attention des élèves sur les conséquences négatives (sur les plans social ou écologique mais aussi économique) que tend à engendrer le marché, lorsqu'il n'est pas encadré par des institutions ou des autorités de régulation.

Ainsi en classe de première, l'étude des mécanismes de coordination par le marché est complétée par l'analyse du rôle régulateur de l'État, sans aborder cependant la notion de régulation macro-économique. Cette dernière fait l'objet d'un thème spécifique du programme de la classe terminale et vise à étudier les moyens dont disposent les États pour intervenir sur les variables conjoncturelles : croissance, emploi, niveau général des prix.

L'étude de la politique macro-économique intervient naturellement après la présentation des modes de financement de l'économie et du contexte international dans lequel elle s'exerce.

II. PROGRAMME

Le programme se présente sous la forme d'un tableau à trois colonnes et d'indications complémentaires et méthodologiques qui constituent un ensemble indissociable.

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|---|---|
| 1. L'activité économique <i>(Durée indicative : 15 heures, cours et travaux dirigés)</i> | L'économie se propose d'étudier l'affectation des ressources (humaines, matérielles, financières) dans une structure sociale donnée. | |
| 1.1. Le problème économique | Le problème économique consiste, pour des individus et des groupes, à hiérarchiser leurs besoins, puis à effectuer des arbitrages entre ces besoins sous la contrainte de leurs ressources disponibles. Les choix économiques conduisent naturellement à l'échange et par là même à la spécialisation des individus. | <ul style="list-style-type: none"> • Les choix économiques : besoins, biens, rareté, contraintes. • L'échange : négociation, prix, spécialisation des activités. |
| 1.2. L'activité économique et ses agents | L'activité économique est à l'origine d'une organisation sociale qui peut être décrite en termes de catégories d'agents économiques, identifiables par leur fonction économique principale. Les échanges entre agents peuvent être représentés schématiquement sous la forme d'un circuit. | <ul style="list-style-type: none"> • Les différents agents et leur fonction principale : <ul style="list-style-type: none"> - les entreprises et la production ; - les ménages et la consommation ; - les administrations publiques et la production de services publics non marchands ; - les institutions financières et la production de services bancaires ; - l'extérieur et les échanges internationaux. • Le circuit économique. |
| 1.3. Une économie de marché régulée : l'économie française | Les économies contemporaines sont des économies dans lesquelles les marchés coordonnent les choix des agents. Dans tous les pays (dont la France), une régulation par l'État s'avère nécessaire. | <ul style="list-style-type: none"> • La coordination et la régulation des activités économiques : marchés et État. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|---|---|
| <p>2. La coordination par le marché (Durée indicative : 30 heures, cours et travaux dirigés)</p> | <p>L'analyse du marché débute par l'étude des conditions de l'offre émanant des entreprises et de la demande exprimée par les ménages ; elle se poursuit par l'examen des modalités de leur confrontation sur le marché des produits. L'analyse du marché du travail permet enfin de présenter un marché aux conditions de fonctionnement spécifiques.</p> | |
| <p>2.1. L'entreprise et l'offre sur les marchés de produits</p> | <p>L'offre de produits est contrainte par la quantité disponible des facteurs de production et leur qualité. Aux facteurs traditionnels s'ajoutent le savoir et l'information, dont la maîtrise joue un rôle croissant.</p> <p>La décision de production illustre la résolution du problème économique de l'entreprise : la recherche du plus grand profit sous différentes contraintes (technologiques, financières, sociales, environnementales...).</p> <p>La production de l'entreprise est créatrice de richesse, évaluée par la valeur ajoutée. Le produit intérieur brut permet d'évaluer la création de richesse au niveau national ; cet indicateur reste toutefois imparfait.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les facteurs de production : <ul style="list-style-type: none"> - le travail ; - le capital et l'investissement ; - les ressources naturelles ; - le savoir et l'information. • La décision de production de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - la combinaison des facteurs de production ; - la productivité et les gains de productivité ; - le profit. • La mesure de la production : <ul style="list-style-type: none"> - la valeur ajoutée ; - le Produit intérieur brut. |
| <p>2.2. Le ménage et la demande sur les marchés de produits</p> | <p>Le ménage intervient sur les marchés de produits en tant que consommateur capable d'effectuer des choix. Ces choix sont contraints par son revenu et dépendent de ses préférences.</p> <p>L'étude du revenu met en évidence la diversité de ses origines (travail, capital et propriété) et les enjeux de la répartition initiale entre les différents agents. Le processus de redistribution mis en place par l'État modifie la répartition de ces revenus primaires.</p> <p>La décision de consommation et d'épargne illustre la résolution du problème économique du ménage : la recherche de la plus grande satisfaction, par une consommation immédiate ou différée et faisant notamment intervenir des critères sociaux et culturels.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les revenus : <ul style="list-style-type: none"> - les revenus primaires (salaires, intérêts, dividendes, loyers) ; - les revenus de transfert, le revenu disponible. • La décision de consommation et d'épargne : <ul style="list-style-type: none"> - les déterminants de la consommation et de l'épargne ; - la structure de la consommation et son évolution. |
| <p>2.3. Le marché des produits</p> | <p>L'étude de la répartition des dépenses de consommation et de son évolution permet d'éclairer la transformation des modes de vie.</p> <p>Les échanges de produits entre entreprises et ménages s'effectuent sur des marchés où se confrontent leur offre et leur demande – les quantités de chaque bien que les individus sont respectivement prêts à vendre ou à acheter, à un prix donné.</p> <p>Sur ces marchés, les prix s'ajustent afin de rendre compatibles les décisions d'offre et de demande des agents économiques. Alors l'équilibre du marché est atteint.</p> <p>Une modification des conditions initiales (coûts de production pour l'offre, préférences et revenus pour la demande, par exemple) conduit à un nouvel équilibre et se traduit par une variation du prix : ainsi se coordonnent à nouveau les décisions des offreurs et des demandeurs. Le marché ainsi décrit est le marché concurrentiel, sur lequel les agents se réfèrent à des prix donnés.</p> <p>D'autres situations sont souvent observées, telles que celles du monopole et de l'oligopole, dont l'analyse permet de comprendre les interactions stratégiques entre entreprises.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'offre et la demande de produits. • La loi de l'offre et de la demande ; le mécanisme d'équilibre du marché concurrentiel. • La concurrence imparfaite : monopole, oligopole. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|---|---|
| 2.4. Le marché du travail | Le travail, comme les produits, fait l'objet d'une offre et d'une demande sur un marché. Ce dernier possède des caractéristiques et un fonctionnement propres. Le prix sur ce marché – le salaire – résulte à la fois d'une négociation directe entre employé et employeur et pour l'essentiel, d'une négociation générale entre les représentants des offreurs et des demandeurs de travail. La détermination du niveau de l'emploi échappe cependant au domaine de ces négociations. Négociations et décisions d'emploi doivent tenir compte de contraintes économiques et institutionnelles – autant de facteurs qui peuvent empêcher l'équilibre du marché et déboucher notamment sur le chômage. | <ul style="list-style-type: none"> • L'offre et la demande de travail : <ul style="list-style-type: none"> - la population active et l'évolution du taux d'activité ; - les déterminants de la demande de travail. • La formation des salaires : négociations salariales, contraintes légales. |
| 3. La régulation par l'État <i>(Durée indicative : 15 heures, cours et travaux dirigés)</i> | La coordination par le marché a toujours été accompagnée d'une intervention de l'État. Celle-ci s'est considérablement accrue depuis la Seconde Guerre mondiale mais fait aussi l'objet depuis les années 70 de remises en cause, ce qui se répercute dans le poids des différentes fonctions économiques et sociales de l'État. | |
| 3.1. La place de l'État dans l'économie | L'État intervient dans l'affectation des ressources, la redistribution des revenus et la régulation conjoncturelle de l'économie. Le Budget est un acte politique qui fixe le niveau et la structure des recettes et des dépenses publiques permettant à l'État d'assurer ses fonctions. | <ul style="list-style-type: none"> • Les fonctions économiques et sociales de l'État. • Le budget de l'État : les recettes et les dépenses publiques. • La structure et le poids des prélèvements obligatoires. |
| 3.2. La correction des inefficacités du marché | La coordination par le marché connaît des limites dues notamment à : - la présence d'effets externes ; - l'existence de dysfonctionnements ou à la caractéristique de certains marchés, tels ceux de concurrence imparfaite. L'État, par son action régulatrice, pallie ces insuffisances des marchés et veille au rétablissement des règles de la concurrence. | <ul style="list-style-type: none"> • Les effets externes. • Les biens collectifs. • La politique de la concurrence. |
| 3.3. La réduction des inégalités | La politique sociale poursuit des objectifs de réduction des inégalités, de justice et de solidarité sociales qui se retrouvent dans les modalités d'action élaborées par les organismes de protection sociale. | <ul style="list-style-type: none"> • Les inégalités. • La politique sociale : redistribution des revenus, assurance, assistance et protection sociales. |

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

De manière générale, l'approche des concepts et des mécanismes économiques est abordée à l'aide d'exemples concrets tirés de l'actualité économique (revues, statistiques de l'INSEE, informations économiques des sites ministériels...). Il convient de privilégier ceux qui permettent de mettre en évidence le sens des concepts ou des évolutions.

1. L'activité économique

1.1. Le problème économique

Le problème économique se pose en termes d'affectation des ressources par les agents, en vue de réaliser leurs objectifs de consommation et de production. Cela suppose la capacité pour ces agents de hiérarchiser leurs besoins en vue d'effectuer des choix, en tenant compte des contraintes auxquelles ils sont confrontés. A ce niveau, seule la rareté relative des biens est présentée, tout en remarquant que d'autres contraintes pèsent sur les choix économiques (contraintes technologiques, sociales...). Les agents sont ainsi conduits à faire des arbitrages : par exemple, renoncer à un bien afin d'en obtenir un autre. Ce problème se pose en des termes

équivalents pour l'entreprise ou tout autre groupe d'individus (association, gouvernement...).

Le choix économique conduit naturellement à l'échange. Celui-ci est le moyen pour deux agents de se procurer chacun un avantage. La répartition de cet avantage découle notamment du prix résultant d'une négociation entre les deux parties. Par ailleurs, l'échange incite à la spécialisation des individus dans les activités pour lesquelles ils détiennent un savoir-faire.

1.2. L'activité économique et ses agents

La présentation des différents agents économiques se limite à leurs fonctions principales :

- les entreprises proposent des biens et services dont la production nécessite des facteurs de production ;
- les ménages consomment des biens et services dont l'achat est financé par des revenus essentiellement obtenus par le travail ;
- les administrations publiques sont présentées en dissociant État et collectivités locales et en insistant sur le caractère non marchand de la production des services publics ;
- les institutions financières sont envisagées à ce stade du seul point de vue de la production des services bancaires ;
- l'extérieur est identifié sous l'angle des échanges commerciaux qu'il entretient avec l'économie nationale ; l'idée de spécialisation

internationale est évoquée à cette occasion ; l'étude de la balance des paiements n'est pas au programme. Celle de la balance commerciale relève de la classe terminale.

Un circuit économique simplifié, comprenant les agents économiques et leurs interrelations à travers les marchés du travail et des biens et services, permet de relier les notions présentées précédemment. Un tel circuit, représentation schématique de l'économie, constitue un modèle de la réalité, nécessairement réducteur.

1.3. Une économie de marché régulée : l'économie française

La coordination et la régulation économiques sont abordées par l'étude d'une ou deux branches de l'économie française (transports, énergie..., par exemple). Cette étude doit montrer les poids respectifs des différents agents, mettre en évidence les rôles respectifs des marchés et de l'État et poser les problématiques de la coordination par le marché et de la régulation par l'État.

2. La coordination par le marché

2.1. L'entreprise et l'offre sur les marchés de produits

La nature et le niveau de production de l'entreprise sont contraints par les différents facteurs de production disponibles.

Les ressources en travail dépendent d'éléments quantitatifs liés aux effectifs et à la durée du travail, mais aussi de facteurs qualitatifs, à propos desquels il convient d'insister sur le rôle du capital humain. La notion de population active est abordée lors de l'étude du marché du travail (2.4).

La production de l'entreprise exige en outre du capital technique, dont l'accumulation résulte de l'investissement. On peut distinguer les différents objectifs visés par l'investissement (capacité, productivité), sans en étudier les déterminants. A cette occasion, on précisera le sens de la notion de formation brute de capital fixe (FBCF) en tant qu'instrument de mesure de l'investissement (sans entrer dans le détail de son mode de calcul).

La référence aux ressources naturelles (matières premières, énergie, eau...) est l'occasion de poser le problème de leur rareté et, pour certaines d'entre elles, de leur épuisement, ainsi que des effets de leur utilisation sur l'environnement.

Pour mettre en œuvre les facteurs de production (travail, capital et ressources naturelles) avec efficacité, l'entreprise doit maîtriser l'information interne et externe (veille informationnelle...) ainsi que les savoirs sous toutes leurs formes (connaissances scientifiques et technologiques, savoir-faire...). Les investissements immatériels croissants en ces domaines illustrent les enjeux.

Généralement, plusieurs combinaisons de facteurs permettent de parvenir à un même volume de production. Elles se caractérisent par leur coût et leur efficacité. Les notions de facteurs complémentaires et substituables doivent être définies. Il n'est pas demandé de procéder aux calculs du coût moyen et du coût marginal.

L'efficacité de la combinaison productive est appréhendée à partir des notions de productivité du travail et du capital dont il convient de préciser les limites en tant qu'outil.

L'étude de l'évolution des gains de productivité et de ses sources (progrès technique, organisation du travail, économies d'échelle, cohésion sociale) permet d'en évaluer les effets sur la croissance, les revenus et l'emploi.

Le choix de la meilleure combinaison productive correspond à la logique de maximisation du profit et la recherche de la pérennité de l'entreprise. Il faut cependant mettre en évidence l'opposition qui peut exister entre cette logique économique de marché et la maximisation du bien-être social (effets sur l'environnement et la destruction des ressources naturelles, chômage et gâchis humain...).

2.2. Le ménage et la demande sur les marchés de produits

Les revenus primaires se composent des revenus d'activité et des revenus du capital et de la propriété. Il est intéressant de montrer qu'un agent économique peut percevoir plusieurs types de revenus (par exemple, un salarié perçoit un salaire et des dividendes s'il

possède un portefeuille d'actions). La spécificité du revenu de l'entrepreneur individuel doit être ici évoquée.

Par ailleurs, l'étude des revenus introduit la question du partage et de la répartition de la valeur ajoutée entre les différents agents économiques. Pour consommer ou épargner, s'ajoutent aux revenus primaires des ménages les revenus redistribués sous forme de prestations sociales. L'étude du revenu disponible montre, à partir de situations concrètes, le mécanisme de la redistribution, sans en aborder les objectifs, qui seront traités à propos de la réduction des inégalités (3.3).

Pour utiliser son revenu, l'individu est conduit à effectuer des choix de consommation immédiate ou différée (épargne), qui satisfont au mieux ses besoins. Ces choix découlent de ses préférences et sont contraints par un budget : l'individu doit alors effectuer des arbitrages.

Des exemples permettent d'illustrer ces choix et l'influence de déterminants tels que le prix relatif des biens, l'appartenance à un groupe social, la volonté de se constituer un patrimoine, etc.

Il est intéressant d'étudier la sensibilité des décisions de consommation à des variations de prix ou à des variations de revenu, mesurée par des élasticités et illustrée par quelques exemples.

L'analyse de la structure de la consommation, au niveau global, et de son évolution peut s'effectuer à partir de tableaux statistiques et permet d'observer la transformation des modes de vie. On peut montrer que l'élasticité des dépenses de consommation par rapport au revenu varie selon les catégories de biens ou services (loi d'Engel).

2.3. Le marché des produits

La coordination des décisions individuelles est étudiée en deux temps. Premièrement, l'ajustement du prix du produit, conformément à la loi de l'offre et de la demande, conduit à l'équilibre du marché, en rendant compatibles les décisions des vendeurs et des acheteurs. Deuxièmement, en faisant intervenir un changement des conditions initiales, se traduisant par une variation de la quantité offerte ou demandée au prix courant, on montre qu'un réajustement du prix – conduisant à un nouvel équilibre – est nécessaire. Ce réajustement informe les agents qu'un changement des conditions initiales a eu lieu et les incite à réviser leurs décisions de manière appropriée. Ainsi, une innovation technologique baissant le coût de production et accroissant l'offre au prix courant, provoquera une chute du prix, incitant alors les consommateurs à acheter davantage. De même, un effet de mode stimulant la demande au prix courant provoquera une augmentation du prix, incitant les entreprises à produire davantage. Cette présentation s'appuie sur des illustrations graphiques, faisant intervenir des courbes d'offre et de demande, sans toutefois s'y réduire.

En situation de monopole, l'entreprise ne décide plus à prix donné mais exploite son pouvoir de fixer le prix, en anticipant la réaction des demandeurs. Elle procède alors à un arbitrage entre deux effets opposés sur le profit résultant de sa décision : par exemple, augmenter le prix et accroître sa recette à quantité donnée d'une part, mais devoir se contenter de ventes plus faibles d'autre part. En situation d'oligopole, l'entreprise procède à un raisonnement similaire, mais doit en outre tenir compte de ses conjectures sur les réactions des entreprises concurrentes (celles-ci vont-elles, par exemple, s'aligner sur le prix qu'elle décide d'afficher ?) – ce qui confère un caractère stratégique à sa décision. Le pouvoir d'influencer le prix conduit en général à un prix supérieur et à une production inférieure au prix et à la production d'équilibre en régime concurrentiel – ce qui justifie une politique de la concurrence (abordée dans le point III.2). La présentation de ces situations peut être illustrée par des exemples concrets de marchés. L'étude explicite de l'équilibre de monopole ou d'oligopole n'est toutefois pas au programme.

2.4. Le marché du travail

L'analyse de ce thème est limitée à l'étude de l'offre et de la demande de travail ainsi qu'à la formation du salaire.

L'offre de travail peut être présentée en évoquant d'une part les facteurs proprement démographiques qui conditionnent l'évolution de la population active et en abordant d'autre part le choix économique sous-jacent à la décision d'entrer ou de rester en activité (ce qui complète l'analyse du comportement des ménages entamée dans le point 2.2). La présentation de la demande de travail constitue un prolongement du point 2.1 : on peut montrer en effet qu'elle résulte directement des choix de l'entreprise portant sur le niveau de production et sur la combinaison optimale des facteurs, dont bien entendu le travail.

Pour caractériser le fonctionnement du marché du travail, il convient de souligner que la loi de l'offre et de la demande n'y joue pas de la même manière que sur un marché concurrentiel. Les salaires font généralement l'objet d'une négociation collective entre les représentants des offreurs et demandeurs de travail – syndicats et organisations patronales – et ne sont révisés que périodiquement. Cette négociation intervient en outre sous diverses contraintes, notamment légales, dont celle qui résulte d'un plancher salarial.

Les déséquilibres sur le marché du travail, principalement le chômage, peuvent être évoqués. Néanmoins, dans la mesure où ils sont déterminés par des facteurs qui ne tiennent pas uniquement au marché du travail et impliquent l'ensemble de l'activité économique, ils ne seront étudiés qu'en classe terminale dans le thème portant sur la régulation économique.

3. La régulation par l'État

3.1. La place de l'État dans l'économie

Cette étude est conduite à partir de l'observation du fonctionnement de l'économie française, économie dominée par le marché mais fortement régulée par l'État. Les grandes fonctions de l'État peuvent être abordées par un rappel de son intervention dans la production de services publics (1.2) ou dans la formation du revenu disponible (2.2) et par des exemples issus de l'étude du budget. A cette occasion, les grands types de recettes seront évoqués. L'évolution récente du poids de l'État sera illustrée par quelques exemples, tels que les opérations de privatisation, la déréglementation ou les variations des prélèvements obligatoires.

3.2. La correction des inefficacités du marché

L'étude menée dans ce point s'appuie sur le constat que la coordination par le marché connaît des limites tenant d'une part aux choix politiques et sociaux et d'autre part à certaines défaillances ou encore à des distorsions de concurrence.

Les défaillances de marché peuvent être étudiées sous un double aspect : l'existence d'effets externes (dégradation de l'environnement, gaspillage de biens non renouvelables, mise en danger des individus, etc.) ; la prise en charge des biens collectifs (création et maintenance d'infrastructures, transport, éclairage public, etc.). Il est ainsi possible de montrer, au moyen d'exemples concrets, que l'intervention de l'État sous des formes variées telles que taxation, subventions, réglementation d'une part, production de biens collectifs d'autre part, est bénéfique.

Les distorsions de concurrence inhérentes au fonctionnement des marchés sont, elles aussi, génératrices d'inefficacités et appellent en conséquence une intervention correctrice de la part de l'État. Cette intervention est abordée au moyen d'exemples portant notamment sur la réglementation et la répression des ententes et des abus de position dominante.

3.3. La réduction des inégalités

La coordination par le marché connaît une autre limite : elle ignore la justice sociale.

La répartition primaire, issue de la participation à l'activité économique, génère des inégalités de revenus salariaux qui s'observent selon le sexe, la nature de l'activité professionnelle exercée, la taille de l'entreprise, la branche d'activité, etc., ainsi que par des écarts croissants dans l'échelle des revenus, pouvant notamment conduire au développement de la pauvreté.

L'État peut mettre en place une politique visant à corriger certaines inégalités, en fonction de considérations d'équité et de justice sociale.

La politique sociale mise en place par l'État combine les logiques d'assurance et d'assistance et vise à parer certains risques sociaux (maladie, vieillesse, chômage), à compenser certaines charges (famille), à réduire les inégalités de revenus et assurer un revenu minimum à chacun (revenu minimum d'insertion, minimum vieillesse).

Ces actions sont financées par les cotisations sociales prélevées par le système de protection sociale et le budget de l'État à partir de certains impôts et taxes affectés (contribution sociale généralisée, contribution au remboursement de la dette sociale) et d'un financement direct de l'État (minimums sociaux).

L'analyse de l'intervention de l'État s'avère nécessaire à cet endroit, sans toutefois s'étendre au volet des politiques de régulation macro-économique, qu'il est plus adéquat d'étudier après la présentation de l'économie mondiale et des dysfonctionnements économiques majeurs (programme de la classe terminale).

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

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. Les grandes tendances sur le marché du travail en classe de première, les débats au sein de l'Organisation mondiale du commerce autour des échanges de services et de produits agricoles en classe terminale, pour ne prendre que ces exemples, concernent directement leur mode de vie.

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, etc.).

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 première 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 ou macroéconomique), 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, etc.) doivent être acquises par les élèves au cours de la formation.

L'acquisition de ces capacités d'observation, d'analyse et de réflexion doivent 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.

A cette fin, les démarches pédagogiques mises en œuvre, aussi bien à l'occasion des horaires en classe entière que pendant les séances à effectif allégés, doivent permettre l'acquisition des compétences méthodologiques suivantes :

- rechercher une information économique, en apprécier la validité et son actualité ;
- lire et interpréter des données économiques présentées sur différents supports (tableaux, graphiques par exemple) ;

- analyser des faits, des situations, des mécanismes économiques et en mesurer leur 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 indispensables 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, internationales.

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

- le français dont le programme prévoit notamment les pratiques de l'écrit (synthèse, résumé...) et de l'oral (exposés, débats...) avec lequel des synergies peuvent être trouvées ;

- 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 quelques clés explicatives de l'environnement 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 DE PREMIÈRE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-1-2004. JO du 27-1-2004

NOR : MENE0400022A

RLR : 544-1c

MEN - DESCO

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 26-5-2003 ; avis du CNP du 4-11-2003 ; avis du CSE du 25-11-2003

Article 1 - Le programme de l'enseignement de management des organisations en classe de première 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 2005-2006**.

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 janvier 2004
Pour le ministre de la jeunesse,
de l'éducation nationale et de la recherche
et par délégation,
Le directeur de l'enseignement scolaire
Jean-Paul de GAUDEMAR

Annexe

MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

Spécialités « Communication » et « Gestion »

Classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

L'enseignement du management des organisations vise à donner à tous les élèves en classe de première et terminale une culture commune et une même représentation du fonctionnement réel des organisations, qu'elles appartiennent au secteur marchand (entreprise individuelle, société...) ou non marchand (État, associations...).

1. Positionnement

Cet enseignement apporte les concepts fondamentaux des sciences de gestion et les confronte à l'observation et l'analyse des pratiques du management des organisations. Il offre à chaque élève les premiers éléments d'une culture critique en gestion, qui lui permettront de construire son projet professionnel et favoriseront la poursuite d'études supérieures.

Cet enseignement a aussi pour objectif de concourir à la formation du citoyen, nécessaire à sa bonne intégration dans la communauté nationale. Cela suppose que lui soient donnés les moyens d'exercer un jugement critique et distancié sur son environnement économique et organisationnel.

Le programme de l'enseignement du management des organisations en classe de première est articulé à celui d'informatique de gestion et de communication de la classe de seconde et celui de la classe terminale de la série Sciences et technologies de la gestion. Il constitue un enseignement commun aux deux spécialités de la classe de première *Communication* et *Gestion*. Il ne représente en aucun cas un approfondissement des disciplines de spécialités, mais en fonde le cadre de référence commun.

2. Principes généraux

L'enseignement de management des organisations combine une approche de type sciences humaines et sociales et la dimension opérationnelle de la gestion des organisations.

Le programme part de la constatation que dans les sociétés « à économie de marché », la vie des hommes s'inscrit de plus en plus dans des organisations ou en relation avec des organisations. Une telle perspective nécessite de combiner un éclairage historique sur le développement de l'influence des organisations au sein de notre société et une approche inspirée de la théorie des organisations montrant la récurrence des problèmes de gestion et la contingence des réponses apportées pour coordonner l'action au sein de l'organisation.

Cela doit conduire les élèves à :

- acquérir des éléments de connaissances, des concepts et des méthodes propres au corpus constituant la discipline ;
- développer un raisonnement rigoureux à partir de l'étude des problèmes rencontrés par les organisations dans leur fonctionnement ;
- prendre conscience des principes de structuration et d'animation qui régissent les organisations. Ce point amène les élèves à faire le lien entre théorie et réalité et à relativiser les réponses proposées par les théories.

Ces objectifs déterminent des méthodes de travail qui supposent :

- l'observation et la description des organisations dans leur fonctionnement interne et externe ;
- l'utilisation systématique de documents faisant référence à des exemples tirés de la réalité récente (écrits, audiovisuels ou numériques) ;
- la production de synthèses, commentaires et argumentations écrites ou orales.

II. PROGRAMME

Le programme se présente sous la forme d'un tableau à trois colonnes et d'indications complémentaires et méthodologiques qui constituent un ensemble indissociable.

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|---|
| <p>1. De l'action collective à l'organisation (Durée indicative : 6 h)</p> <p>1.1. Les objectifs et contraintes de l'action collective</p> | <p>L'action collective suppose la constitution d'un groupe de personnes qui ont un objectif commun et qui s'organisent pour l'atteindre.</p> <p>Des problèmes particuliers (coordination, information, décision, standardisation des règles, conflits) apparaissent lors de la constitution du groupe et de la mise en œuvre de l'action collective.</p> <p>Au delà des différences apparentes, toutes les organisations reposent largement sur des mécanismes de coordination analogues.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Action collective, objectifs lucratifs et non lucratifs. - Groupe organisé, cadre juridique. - Contraintes de temps, de ressources et de résultats. - Types de ressources : humaines, financières, matérielles. - Répartition du pouvoir, mécanismes de coordination, information, prise de décision, règles, conflits. |
| <p>1.2. Les organisations : des réalités diverses</p> | <p>Historiquement, les organisations correspondent toujours à une réponse (économique, sociale, politique...) de groupes face à l'évolution des sociétés.</p> <p>Malgré la diversité des formes organisationnelles qu'offre la réalité : firmes multinationales, PME, collectivités territoriales, Sécurité sociale, syndicats, associations ..., des typologies peuvent être établies en fonction de multiples critères (objectifs, statut juridique...).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Types d'organisations publiques : État, collectivités territoriales, organismes paritaires. - Types d'entreprises : entreprise artisanale, entreprise industrielle, entreprise de service. - Types d'organisations à but non lucratif : associations, syndicats, organisations non gouvernementales. - Critère de caractérisation : public/privé, taille, performances, statut juridique, nationalité, ressources, champ d'action... |
| <p>2. Les finalités et les enjeux des organisations (Durée indicative : 6 h)</p> | <p>L'organisation de l'action collective existe sous trois grandes formes : entreprises, organisations publiques et associations. Ces formes reposent sur certains principes communs, mais elles visent des objectifs différents. Les choix entre les différentes formes d'organisation varient dans le temps et selon les pays et ne sont pas irréversibles.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Besoins solvables et besoins non solvables. - Besoins sociétaux. - Satisfaction de l'utilisateur ou du client. |
| <p>2.1. L'entreprise : atteindre des objectifs économiques en produisant des biens et des services marchands</p> | <p>L'activité de l'entreprise est organisée en vue de créer une richesse supplémentaire qui assure à la fois la rémunération des différents acteurs et la pérennité de l'entreprise.</p> <p>Un des enjeux majeurs du management consiste à gérer les intérêts divergents des acteurs tout en maintenant la cohésion de l'organisation.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Biens, services. - Valeur ajoutée et profit : définition et bénéficiaires. - Pérennité de l'entreprise. |
| <p>2.2. Les organisations publiques : mettre en œuvre des politiques publiques</p> | <p>Les organisations publiques ont essentiellement deux missions : la production de services publics et la gestion du domaine public.</p> <p>Compte tenu de la contrainte budgétaire, le financement des services publics relève d'un choix politique entre fiscalisation et paiement du prix. Il en résulte que l'utilisateur est considéré soit comme usager soit comme client. La propriété collective du domaine public amène la collectivité à assurer sa gestion et son entretien.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Service public, biens publics. - Principes de service public (continuité, égalité et adaptabilité), principe d'équité. |
| <p>2.3. Les organismes à but non lucratif : produire des biens ou des services sans rechercher un profit</p> | <p>Les organismes à but non lucratif ont pour principal objectif de satisfaire leurs adhérents. Ceux-ci sont à la fois des fournisseurs de ressources (cotisations, travail et volontariat, moyens matériels, etc.) et des utilisateurs des services produits.</p> <p>Les associations peuvent soit rendre des services directs à leurs adhérents (clubs sportifs ou culturels...) soit intervenir sur l'organisation ou le fonctionnement de la société (action humanitaire par exemple).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Services privés aux adhérents. - Missions de service public. - Ressources de l'association : cotisations, subventions, dons... - Bénévolat. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|---|
| 3. Le management : fixer des objectifs et contrôler les résultats <i>(Durée indicative : 12 h)</i> 3.1. L'organisation et l'environnement en interaction | Manager une organisation consiste en premier lieu à définir des objectifs en relation avec sa finalité (mieux satisfaire les usagers, améliorer sa part de marché ou sa rentabilité...). Il est alors nécessaire de tenir compte des ressources propres à l'organisation (capitaux financiers, ressources humaines, savoir-faire...). Toutefois, l'environnement est porteur d'opportunités et facteur de contraintes qu'il faut prendre en compte lors de la fixation des objectifs. | <ul style="list-style-type: none"> - Types d'objectifs. - Environnement, relations clients/usagers, relations fournisseurs. |
| 3.2. La définition du produit | Définir le produit consiste à répondre aux besoins en liaison avec le savoir-faire de l'organisation. | <ul style="list-style-type: none"> - Produit (bien et service marchand ou non marchand). - Marché et segmentation. - Cycle de vie ; innovation. |
| 3.3. La mesure des résultats et le déclenchement des actions correctrices | Le pilotage des organisations suppose le choix de critères d'évaluation et la mise en place d'un système d'information. Il se fonde sur le suivi et l'analyse des résultats obtenus et conduit à engager les adaptations nécessaires. | <ul style="list-style-type: none"> - Critères d'évaluation : coût, productivité, rentabilité, délai, qualité, indicateurs sociaux et environnementaux. - Système d'information et de décision. - Processus d'alerte et de régulation. |
| 4. Le management : organiser la production et répartir le travail <i>(Durée indicative : 16 h)</i> | Le management recherche les modes d'organisation de la production et du travail les plus efficaces. | |
| 4.1. Les caractéristiques et l'évolution des systèmes de production | Les choix portent sur les modes de production, les méthodes à mettre en œuvre, la logistique à déployer et sur le recours ou non à la sous-traitance. Les systèmes de production évoluent sous la pression des changements environnementaux et technologiques. | <ul style="list-style-type: none"> - Fabrication à l'unité, en série, en continu. - Production de services. - Sous-traitance. - Approvisionnement, stockage, production. - Robotisation, informatisation, GPAO, atelier flexible. |
| 4.2. Les différentes formes d'organisation du travail | L'organisation du travail consiste à déterminer les règles d'exécution des activités et de la production. Elle vise à augmenter l'efficacité du travail par la mise en place de formes d'organisation spécifiques et identifiables. Certains modèles organisationnels anciens ont montré leurs limites ; de nouvelles formes d'organisations sont apparues. | <ul style="list-style-type: none"> - Division du travail. - Coordination. - Spécialisation, standardisation, polyvalence. - Organisation scientifique du travail, Toyotisme. - Enrichissement des tâches. - Flexibilité. |
| 5. Le management : animer et mobiliser des hommes <i>(Durée indicative : 16 h)</i> | | |
| 5.1. Les différents acteurs et leurs rôles | Les différents acteurs des organisations tiennent chacun des rôles dont les objectifs sont à la fois complémentaires et antagonistes. En outre, un même individu peut appartenir à plusieurs groupes et tenir plusieurs rôles (actionnaire, salarié, syndicaliste et client...), ce qui est générateur de tensions pour lui-même et pour le groupe. | <ul style="list-style-type: none"> - Sociétaire, propriétaire ou actionnaire, dirigeant, cadre, salarié, fonctionnaire. - Métiers, syndicats, associations de consommateurs, d'usagers ou d'actionnaires... - Salarié et/ou client, salarié et/ou actionnaire... |
| 5.2. La recherche de compétences | Les organisations doivent définir les qualifications et les compétences individuelles dont elles ont besoin et anticiper celles dont elles auront besoin. Elles doivent mettre en œuvre les modalités de recrutement du personnel nécessaire. La formation constitue une forme d'investissement dans les ressources humaines. | <ul style="list-style-type: none"> - Compétences, qualification. - Recrutement : prévision, prospection, sélection. - Savoir-faire des individus et de l'entreprise. - Formation. |
| 5.3. La rémunération et la motivation | Les organisations définissent leurs politiques de rémunération et de motivation des salariés. | <ul style="list-style-type: none"> - Négociation. - Rémunération, participation, intéressement. - Masse salariale. - Individualisation. - Autres facteurs de motivation (carrière, expression, formation...). |

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

1. De l'action collective à l'organisation

1.1. Les objectifs et contraintes de l'action collective

Cette partie vise à définir la notion d'action collective organisée et les contraintes qui y sont attachées par rapport à l'action individuelle. L'action collective suppose la constitution d'un groupe de personnes. Des problèmes particuliers apparaissent notamment lors de la constitution du groupe et de la mise en œuvre de l'action collective (problèmes de coordination, d'information, de décision, de standardisation des règles, de conflits, etc.). Il s'agit de montrer que par delà leurs différences apparentes (associations, entreprises, organismes publics), les organisations reposent en partie sur un ensemble de mécanismes de coordination identiques (par exemple, l'ajustement mutuel, la supervision directe, la standardisation des procédés de travail, la standardisation des résultats, la standardisation des qualifications).

A partir de l'analyse de quelques problèmes concrets d'organisation de l'action collective, l'élève doit pouvoir identifier ces récurrences dans les situations ou les questions posées. Il convient de souligner les points communs et les différences entre les réponses organisationnelles élaborées progressivement dans l'histoire, selon les pays ou les secteurs de l'économie.

Les exemples ne doivent pas être tirés exclusivement de l'actualité journalistique ou des manuels. Il s'agit au contraire de construire une première approche de l'organisation (État, association ou entreprise) à partir d'exemples de problèmes d'organisation d'une action collective simple que les élèves sont susceptibles de rencontrer dans leur vie quotidienne (organisation de sortie, construction de principes efficaces d'action au sein d'une équipe sportive ou d'une association, etc.). Cela peut se faire à partir d'une observation du réel (visite d'une organisation, découverte de sites sur la toile, accueil de salariés ou de dirigeants, suivi de projets de type « junior entreprise » et/ ou d'associations, etc.).

1.2. Les organisations : des réalités diverses

Les élèves vivent dans un monde d'organisations de différents types qu'ils doivent être en mesure d'identifier (entreprise, État, association, etc.). Il s'agit de montrer en quoi chaque organisation rencontrée permet de résoudre certains problèmes d'action collective ou de fournir des biens ou des services à la communauté. Des critères simples et facilement utilisables pour classer et distinguer les organisations seront proposés.

Un des principaux objectifs de cette partie consiste à souligner la diversité des formes organisationnelles au sein de chacune des trois catégories étudiées (entreprise, organisation publique et association). Concernant les entreprises, on peut reprendre les critères habituels (statut juridique, nationalité, performance, etc.). Pour les différents types d'organisations publiques, il convient d'insister sur l'origine de leurs ressources (publiques / privées, captives / libres, etc.).

Pour les associations, le critère de la capacité juridique est primordial car il permet de distinguer les associations entre elles (association de fait, association déclarée à la préfecture ou association reconnue d'utilité publique), les syndicats professionnels, d'autres formes d'organisations. Des liens seront recherchés avec les autres enseignements (notamment celui de *Droit*) en particulier pour ce qui concerne les questions relatives à la personnalité juridique et à la capacité.

Il peut être utile de faire réaliser un dossier sur une ou plusieurs organisations pour en établir une fiche d'identité et leurs principales caractéristiques.

Ce cadre étant posé, une approche historique permet de montrer l'ancienneté des entreprises et de repérer les différentes formes organisationnelles adoptées. Une distinction pourra être opérée entre une période antérieure à la révolution industrielle où dominent des organisations « anciennes » (entreprises artisanales, corporations) et une période postérieure (entreprise industrielle, entreprise de service,

entreprise-réseau, associations, syndicats). On peut par exemple souligner qu'il y a là un moyen de distinguer les sociétés développées d'autres sociétés ou pays moins avancés. Cette question peut être illustrée par quelques statistiques publiques concernant les organisations et les entreprises en France, en Europe et dans le monde (Insee, Eurostat, OCDE, etc.).

2. Les finalités et les enjeux des organisations

L'organisation de l'action collective revêt trois formes : entreprises, organisations publiques et organisations à but non lucratif. Ces trois formes reposent sur certains principes communs mais pour atteindre des objectifs différents.

Les élèves doivent avoir une vision équilibrée de la variété des différents objectifs qui guident l'action :

- pour les entreprises, atteindre des objectifs économiques (le profit principalement mais pas uniquement) et assurer la pérennité de l'entreprise en produisant des biens et des services marchands ;
- pour les organisations publiques, la satisfaction des citoyens et des usagers mais aussi des clients y compris vis-à-vis de l'État, avec la montée de nouvelles demandes (qualité, rapidité, efficacité, etc.), la pérennité est assurée au moyen des prélèvements obligatoires ;
- pour les organismes à but non lucratif, la prise en compte de besoins non solvables ou spécifiques.

L'enseignement devra mobiliser des exemples de services publics (transports collectifs, distribution de courrier... mais aussi concession autoroutière, service des eaux, déchets ménagers, etc.). Ceux-ci pourront être mis en perspective historique pour montrer les évolutions des frontières entre le service public et le marché et/ou entre l'utilisateur et le consommateur. Il est important de souligner que ces choix d'organisation varient dans le temps et selon les pays et ne sont pas irréversibles.

2.1. L'entreprise

Concernant le profit, deux points devraient être soulignés.

L'entreprise dispose d'une certaine liberté pour fixer les principaux déterminants du profit (prix, investissement, salaires, etc.), mais son action reste encadrée par des contraintes internes (technologie, démographie, poids des actionnaires ou des familles de dirigeants, présence syndicale, etc.) et externes (fonctionnement des marchés du travail et des biens et services, concurrence, cadre légal, conjoncture économique, etc.).

Cela soulève la question de la répartition du profit. L'entreprise, soumise à la pression de groupes d'acteurs aux intérêts divergents (actionnaires, dirigeants salariés), doit répartir le profit afin de maintenir la cohésion de l'organisation.

La notion de profit s'articule avec celle de durée ou de pérennité de l'entreprise : *in fine* l'entreprise poursuit bien un objectif de survie avec le profit comme moyen principal d'y parvenir.

2.2. Les organisations publiques

Un accent doit être mis sur le cas des entreprises publiques situées parfois à la frontière du « public » et du « privé » du point de vue de leur finalité : le profit et/ou le service public (à l'utilisateur). Par ailleurs, il convient de distinguer clairement les ressources de l'État, des collectivités territoriales et de la Sécurité sociale ainsi que leur mode de fonctionnement (recrutement de fonctionnaires nationaux ou territoriaux dans un cas, administrateurs mandatés par le conseil d'administration composé de représentants des partenaires sociaux élus, dans l'autre).

Concernant le débat entre les tenants de la notion d'utilisateur des services publics (utilisateur qui en bénéficie en contrepartie de ses impôts) et ceux qui défendent la thèse du client (consommateur qui paie une prestation selon les règles inspirées des mécanismes du marché), deux types d'arguments peuvent être évoqués pour structurer les échanges : tous les usagers doivent être satisfaits de la même façon par les services publics ou, au contraire, il faut distinguer plusieurs catégories de consommateurs en fonction par exemple de leurs besoins et de leurs moyens.

Concernant la finalité, le professeur doit s'appuyer sur la notion économique de « bien public ». Ce bien appartient-il à tout le monde ou au contraire à personne ? Ces deux positions permettent d'introduire de façon didactique les questions des coûts et des finalités. Des exemples peuvent être pris dans l'actualité sur les thèmes de l'entretien des services publics, des prix, des dégradations ou de la fraude qui détournent des ressources publiques .

2.3. Les organisations à but non lucratif

Il s'agit pour les associations de proposer un service « privé » à ses adhérents en contrepartie d'une cotisation qui couvre tout ou partie des coûts. Cette perspective n'exclut pas d'aborder également le cas des associations assurant des missions de service public (santé, justice, social). On distinguera la notion de surplus dans une association par rapport à celle de profit présentée précédemment dans le programme, notamment sur le point central de la redistribution. Compte tenu de l'importance prise par les structures associatives, le professeur sensibilisera les élèves à l'évolution rapide de ce secteur.

3. Le management : fixer des objectifs et contrôler les résultats

Le management est présenté à travers les activités de définition des objectifs et de régulation d'une organisation. Un processus de régulation suppose que des indicateurs pertinents soient identifiés pour évaluer les résultats et que des actions correctrices soient entreprises si le degré de réalisation des objectifs n'est pas au niveau espéré. Le management repose alors sur la mise en place de boucles qui enchaînent informations, décisions, actions, résultats et nouvelles décisions pour répondre aux sollicitations de l'environnement.

3.1. L'organisation et l'environnement en interaction

La fonction première du management est la prise de décision et la fixation d'objectifs. Ceux-ci sont tout d'abord en relation avec la finalité de l'organisation (l'objectif d'une entreprise pourra être d'accroître son marché à l'exportation, celui d'une collectivité territoriale de développer une politique culturelle...) et doivent ensuite prendre en compte les ressources de l'entreprise (moyens financiers, ressources humaines et savoir-faire) qui conditionnent le champ des actions possibles.

L'organisation s'inscrit à la fois dans un « micro-environnement » formé d'acteurs (fournisseurs, clients, concurrents, administrations et pouvoirs publics, groupes de pression) et dans un « macro-environnement » (démographie, économie, culture, politique... aux niveaux national et international) qui pèsent sur la définition des objectifs. Il s'agit de montrer à travers l'analyse de situations simples mais réelles que l'organisation doit faire face au quotidien aux pressions d'acteurs ayant des intérêts antagonistes.

Une approche pratique et vivante reflétant le dynamisme de ces relations et s'appuyant sur des exemples concrets pris dans l'actualité doit donc être préférée à une approche systémique globale trop abstraite.

3.2. La définition du produit

La notion de produit entendue au sens large couvre le bien, le service et le couple produit-service. Il convient de souligner la nécessité pour l'organisation de rechercher la meilleure adéquation entre l'offre de produit et les attentes du marché ou des usagers, ce qui implique un découpage du marché en sous-ensembles ou segments. L'étude des outils sera réservée aux enseignements de spécialité.

3.3. La mesure des résultats et le déclenchement des actions correctrices

La mesure des résultats est abordée à la fois par des indicateurs de base de la performance financière et technique (rentabilité, productivité, qualité, coûts, délais, etc.) et des indicateurs, souvent moins formels, liés à la multiplication des évaluations externes (indicateurs sociaux et environnementaux, jugements des clients, des fournisseurs, etc.).

L'approche de la qualité doit être nécessairement problématisée puisqu'il s'agit de montrer que la qualité est un enjeu concurrentiel majeur. En outre, l'étude de la qualité ne se limite pas à la qualité des biens, mais est nécessairement élargie à l'étude de la qualité des services, y compris celle des services publics. Des exemples concrets permettent de montrer que la démarche qualité est aussi intégrée à l'activité de service public : qualité de l'information du public, personnalisation des relations entre l'utilisateur et l'agent, amélioration et simplification des démarches et formalités administratives, réduction des délais. Enfin, l'analyse de la qualité intègre les services associés au produit.

L'activité de l'entreprise impose le pilotage et la coordination des différentes composantes de l'organisation. Ce pilotage repose sur l'essentiel sur des informations fournies par le système d'information, notamment par le système informatique, dont le rôle en matière d'intégration et de gestion des flux doit être souligné.

Dans le cadre du management, la comptabilité, système de mesure formalisé, fait partie intégrante du système d'information dont l'outil informatique assure la logistique.

La chaîne logistique constitue un bon exemple de la cohérence globale du fonctionnement d'une organisation (de l'achat des matières premières à l'offre du produit) et doit permettre la traçabilité du produit. Pour illustrer le rôle prépondérant de la logistique dans le processus de régulation, on peut évoquer par exemple les contraintes qui pèsent sur le fonctionnement d'une organisation humanitaire, d'un service public ou d'une entreprise de distribution.

Il ne s'agit pas, cependant, d'analyser dans le détail la configuration des systèmes d'information mais d'insister sur leur rôle dans la centralisation des informations, la prise de décision et le suivi des résultats.

4. Le management : organiser la production et répartir le travail

Après avoir défini le produit et ses cibles, le management recherche les modes d'organisation de la production et du travail les plus efficaces.

Dans les parties « 4.1. Les caractéristiques et l'évolution des systèmes de production » et « 4.2. Les différentes formes d'organisation du travail », certains messages forts peuvent être dispensés :

- la production n'est pas qu'une affaire de technologies, mais également d'organisation (sans entrer dans les détails techniques) ;
- la production ne concerne pas uniquement des biens, mais également de services.

Il convient de partir de questions simples et d'exemples empruntés à la fois au secteur industriel et aux activités de service. En ce qui concerne les services, le professeur pourra montrer que le client participe plus ou moins directement au processus de production.

Sur un plan pédagogique, organiser une visite de site industriel ou visionner avec les élèves des films documentaires permet d'aborder le monde de la production sous un angle réaliste, concret et actuel.

5. Le management : animer et mobiliser des hommes

Ce thème aborde le troisième aspect du management : la mobilisation des ressources humaines. Les élèves ont souvent une représentation *a priori* de la gestion du personnel de l'entreprise, issue de leur vécu familial. Ce thème est l'occasion de proposer une approche nuancée de la gestion des ressources humaines et de fournir aux élèves des grilles de lecture. Ainsi, il est nécessaire de souligner le caractère contingent des choix des organisations en matière de gestion des ressources humaines. Il est tout aussi important de mettre en évidence la spécificité de la gestion des ressources humaines dans les PME, les administrations et les associations.

5.1. Les différents acteurs et leurs rôles

La présentation des rôles des acteurs dans l'organisation est l'occasion d'insister sur le caractère à la fois complémentaire et antagonique des objectifs propres à chacun et sur la possible appartenance de certains acteurs à plusieurs groupes (un salarié peut être actionnaire et client). Les problèmes qui en résultent, non seulement pour les individus, mais encore pour l'organisation qui doit les gérer, sont une source de conflits potentiels.

Il en résulte donc la double nécessité de mettre en œuvre des mécanismes de coordination et de favoriser la coopération entre les acteurs.

5.2. La recherche de compétences

La politique de recrutement s'intègre dans une perspective stratégique et opérationnelle. Elle diffère nécessairement en fonction de la nature et du type d'organisation. On insistera sur la diversité des situations des organisations (entreprises, associations, État et

collectivités locales) en matière de recrutement. A titre d'exemples, seront distingués certains critères (formation, limite d'âge, expérience) et quelques modalités de sélection (entretiens, tests, concours de la fonction publique, etc.).

5.3. La rémunération et la motivation

Les différents facteurs de motivation/démotivation dans les organisations sont présentés sans rechercher l'exhaustivité ; l'accent est mis en particulier sur la rémunération. La notion de masse salariale, les différents modes de rémunération (fixe/variable, monétaire/nature, etc.) et leurs facteurs d'évolution doivent être définis. De même, la notion de coût du travail intégrant les salaires et les charges doit être maîtrisée. En ce qui concerne la motivation, les élèves doivent être amenés à s'interroger sur les moyens de motiver l'ensemble des acteurs et seront invités à rechercher et à présenter des exemples réels de formes de motivation.

PROGRAMMES DE L'ENSEIGNEMENT D'INFORMATION ET COMMUNICATION EN CLASSE DE PREMIÈRE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-1-2004. JO du 27-1-2004

NOR : MENE0400023A

RLR : 544-1c

MEN - DESCO

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 26-5-2003 ; avis du CNP du 4-11-2003 . avis du CSE du 25-11-2003

Article 1 - Le programme de l'enseignement d'information et communication dans la spécialité "communication" de la classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe 1 du présent arrêté.

Article 2 - Le programme de l'enseignement d'information et communication dans la spécialité "gestion" de la classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe 2 du présent arrêté.

Article 3 - Ces programmes entrent en vigueur à partir de l'année scolaire 2005-2006.

Article 4 - 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 janvier 2004
Pour le ministre de la jeunesse,
de l'éducation nationale et de la recherche
et par délégation,
Le directeur de l'enseignement scolaire
Jean-Paul de GAUDEMAR

Annexe 1

INFORMATION ET COMMUNICATION

Spécialité « Communication »

Classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. Les objectifs du programme

L'enseignement d'information et communication en classe de première spécialité « communication » a pour objectifs de permettre aux élèves :

- d'appréhender le comportement des individus dans le domaine des relations professionnelles ;
- de situer la place de l'individu dans les organisations, dans ses relations interpersonnelles et dans ses actions ;
- de percevoir le rôle de l'information dans les organisations et de comprendre l'exigence de qualité de cette information ;
- d'apprécier l'importance de la communication pour les individus comme pour les organisations ;
- de situer l'ensemble de leurs actions dans un contexte structuré et informatisé.

Ces objectifs nécessitent de recourir aux concepts issus des sciences humaines qui seront mobilisés dans les enseignements de gestion. Il s'agit donc de développer chez l'élève des aptitudes spécifiques, mobilisées dans un contexte organisationnel :

- analyser des situations de communication (interpersonnelles et organisationnelles) ;
- mettre en œuvre une communication écrite ou orale ;
- rechercher et analyser l'information pertinente ;
- organiser son action ;
- utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les actions de recherche, de production, de transmission et de diffusion de l'information.

L'enseignement d'information et communication doit permettre l'acquisition des notions fondamentales des sciences de la communication, de l'information et de l'organisation et leur mobilisation dans le contexte des organisations.

Il contribue d'une part à donner la maîtrise d'instruments de formalisation de l'information et de sa circulation au sein des organisations, d'autre part à fixer les bases technologiques permettant d'éclairer les logiques d'implantation, de configuration et d'usage des TIC. En classe de première, il s'agit d'installer durablement la culture technologique du réseau : en termes d'accès à l'information, de

partage de données et d'applications, de responsabilité et de respect des règles d'utilisation.

L'enseignement d'information et communication participe aussi à la culture citoyenne de l'élève. Avoir conscience des facteurs qui influencent sa perception et ses comportements, savoir communiquer, reconnaître l'importance de l'intégrité de l'information et des démarches que cela suppose, savoir organiser son action dans un cadre collectif, permettent à l'élève de réfléchir à sa place et à son rôle au sein d'une collectivité.

Il contribue également à la construction du projet de l'élève en lui donnant les fondements nécessaires au choix de sa spécialisation en classe terminale et à sa poursuite d'études.

Dans le domaine de la mercatique

Sensibiliser les élèves aux comportements, attitudes, perceptions liés aux actes de consommation permet de leur faire comprendre les diverses influences sociales qui s'exercent sur les choix des consommateurs. Cette compréhension prépare l'étude de la démarche mercatique, en classe terminale, qui donne une place essentielle aux apports de la psychosociologie dans les domaines de l'étude du comportement des consommateurs et des échanges commerciaux (relation commerciale, communication). Par ailleurs, la connaissance des principes de base de la perception et de l'interprétation permet de mieux comprendre les contraintes de la communication commerciale ainsi que l'impact que celle-ci peut avoir sur les consommateurs.

Dans les domaines de la communication et de l'organisation

Le centrage des enseignements sur les notions d'information et de communication et la mise en œuvre de méthodes spécifiques préparent, dans un souci de continuité :

- l'étude de situations de communication plus complexes et plus diversifiées (communication de groupes, problèmes de communication...) sur les plans des contenus et des champs d'application ancrés dans le contexte des organisations ;
- la compréhension du passage de l'organisation individuelle à l'organisation au sein d'un groupe dans le cadre d'une action collective ;

- l'étude des problèmes de gestion et d'optimisation des ressources de l'entreprise (humaines, matérielles...) en prenant appui sur l'analyse administrative de processus simples.

2. L'architecture du programme

Le programme se compose de quatre parties.

Le comportement de l'individu

L'étude du comportement de l'individu permet de mettre en place un ensemble de notions empruntées à la psychologie sociale qui seront mobilisées dans les enseignements de communication ou de mercatique des classes de première et terminale.

La communication

L'étude de la communication a pour objectif d'apporter aux élèves les notions qui leur permettront :

- d'analyser une situation de communication interpersonnelle ou organisationnelle ;
- de communiquer, dans le contexte de l'organisation et en utilisant l'informatique de communication ;
- d'acquérir la maîtrise des espaces de travail collectifs et personnels disponibles sur les réseaux.

L'information

Cette partie a pour objectif d'apprendre à chaque élève à rechercher une information pertinente en lui donnant les moyens d'un choix raisonné des outils et démarches d'accès à l'information en fonction des objectifs recherchés et d'en assurer l'analyse.

Tout au long de leurs études et de leur vie professionnelle, les élèves devront être capables de trier, traiter, contrôler, restituer, critiquer et analyser les informations. Il est donc nécessaire de les y former par l'apprentissage des notions et des modes de raisonnement associés et par le développement d'une aptitude à l'analyse critique.

L'organisation

Cette partie situe l'action de l'individu dans une organisation et met en évidence la nécessité d'organiser son action au sein de l'activité d'un collectif. Il s'agit donc d'une première approche des sciences de l'organisation qui conduit à mobiliser de façon méthodique les outils adaptés afin de mener une activité avec efficacité.

Les quatre parties du programme présentent des caractéristiques communes.

- Elles ont pour objectif d'installer les premières notions de communication, de gestion de l'information et d'organisation, et les pratiques associées dans un contexte organisationnel.
- Elles ont pour point d'entrée une approche située au niveau de l'individu : communication interpersonnelle, compréhension des mécanismes de base de la communication organisationnelle et commerciale, opérations individuelles de traitement de l'information, organisation personnelle. Dans le cadre de leur poursuite d'études, les élèves mobiliseront ces notions et les enrichiront au niveau du groupe (service, groupe projet, équipe...) et au niveau de l'organisation dans son entier.
- Leur champ d'application est clairement l'organisation - entité finalisée composée d'un collectif d'individus - sous toutes ses formes et dans ses aspects internes et externes. Des exemples ou des applications peuvent, dans une première approche pédagogique, emprunter à des situations plus familières pour les élèves.
- Leurs domaines d'illustration et de mobilisation des connaissances sont ceux des champs commerciaux et administratifs afin que les élèves mesurent l'intérêt des apports notionnels et technologiques dans chacune des deux voies de poursuite d'études.
- Elles prennent en compte des technologies de l'information et de la communication par l'étude des concepts, des méthodes et des outils qui leur sont propres.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes présentant les thèmes du programme, le sens et la portée de l'étude, les notions et contenus à construire ;
- 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 les compétences méthodologiques à faire acquérir.

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|---|
| A. LE COMPORTEMENT DES INDIVIDUS <i>(Durée indicative : 25 heures)</i> | Le comportement des individus a un impact majeur sur les relations interindividuelles. Son étude est donc un préalable à l'enseignement de la communication et de l'information. Elle a pour objectif d'introduire les notions qui seront mobilisées dans les parties suivantes du programme. Son approche doit rester simple, concrète et à aucun moment ne retient l'élève et sa famille comme sujet d'étude. | |
| Introduction : interaction individu/groupe | Le comportement des individus résulte à la fois de facteurs collectifs ou sociaux et de facteurs individuels ou psychologiques qui interagissent. | Comportement. Influence réciproque individu/groupe. |
| 1. Les facteurs du comportement 1.1. Facteurs socioculturels - Structures de socialisation - Cultures | Les facteurs socioculturels donnent aux individus des repères qui leur permettent de s'adapter socialement et qui agissent sur leur comportement : - les différentes structures de socialisation sont celles dans lesquelles l'individu s'inscrit ou auxquelles il se réfère, avec un impact variable sur son comportement. Dans cette optique, il est donc essentiel de différencier groupe d'appartenance et groupe de référence ; - les cultures sont porteuses de normes, de valeurs et de modes de vie. | Famille, institutions, organisations, groupes d'appartenance, groupes de référence. Cultures, normes, valeurs, modes de vie. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|---|
| 1.2. Facteurs psychologiques Variables individuelles de la personnalité Dimension affective | Les facteurs psychologiques sont la deuxième composante qui influe sur le comportement de l'individu. Ils peuvent être analysés en fonction de deux aspects : - les variables individuelles de la personnalité caractérisées par les traits de personnalité ; - la dimension affective de la relation entre individus qui se manifeste par les émotions. | Personnalité. Différences interindividuelles. Principaux traits de personnalité : - introversion/extraversion ; - autonomie/soumission ; - stabilité/instabilité ; - logique/affectif. Émotion. |
| 2. La dynamique comportementale | Les processus de la perception et la relation attitude - comportement peuvent être étudiés à partir de l'étude des facteurs de comportement. | |
| 2.1. Sensation et perception | Les processus de sensation et de perception qui relie l'individu à son entourage mettent l'individu dans une dynamique comportementale qui sera plus particulièrement mise en évidence dans l'étude de la communication et dans le traitement individuel de l'information. Un simple rappel des diverses sensations permet de montrer qu'elles peuvent être influencées par le groupe d'appartenance. Le processus de perception est troublé par des biais situationnels, individuels ou sociaux à mettre en évidence et à caractériser. | Universalité et relativité des processus de sensation. Processus de perception : attention, interprétation, compréhension, mémorisation Biais de la perception : situationnels, individuels et sociaux (stéréotypes, préjugés). |
| 2.2. Attitude et comportement | L'attitude, résultante de facteurs socioculturels et psychologiques, constitue une prédisposition à porter un jugement ou à adopter un comportement particulier à l'égard d'un objet déterminé. Elle peut être prédictive de comportements, en particulier professionnels ou de consommation. | Attitude. Composantes de l'attitude : affective, cognitive et conative (comportementale). Formation de l'attitude. Lien attitude-comportement. |
| B. LA COMMUNICATION (Durée indicative : 50 heures) | | |
| 1. Les notions de base | Information et communication sont des notions étroitement liées mais cependant distinctes : l'information prend une signification, pour un acteur donné, au travers d'une communication. La communication est un processus interactif de construction du sens. | Différence entre communication et information. |
| 1.1. Types de communication | Toute communication est caractérisée par son type et par plusieurs composantes qui en font un processus complexe. | Communication interpersonnelle, de groupe, de masse. |
| 1.2. Composantes de la communication | Communiquer ne consiste pas seulement à transmettre un message informatif, mais aussi à mettre en commun des significations, quel que soit le type de communication étudié. | Acteurs, message, canal, contexte, stratégies, sens. |
| 1.3. Enjeux de la communication | Les acteurs de la communication mettent en œuvre des stratégies conscientes ou inconscientes pour informer, influencer, créer et maintenir une relation, faire passer une image, etc. | Construction de la relation et transmission d'information. |
| 2. La communication interpersonnelle | | |
| 2.1. Construction du sens | La construction du sens s'élabore dans l'interprétation, la sélection, voire la déformation du message. Dans la communication interpersonnelle, les signes verbaux et non-verbaux, les manifestations (ou le déficit) d'écoute, d'empathie, sont interprétés par les acteurs et contribuent au partage des significations, à la construction du sens. | Signes verbaux. Registre de langage. Signes non-verbaux (apparence, postures, gestes, attitudes, regards, mimiques, débit de parole, ton de la voix, silences, etc.). Écoute, empathie, interprétation, interactions. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|---|--|
| 2.2. Expression de l'identité des acteurs | Chacun communique avec son identité, caractérisée à la fois par son comportement, son attitude, ses représentations mentales, ses valeurs, sa culture, sa personnalité. Communiquer, c'est se situer par rapport à l'autre, établir (ou entretenir) une relation, tout en se construisant soi-même. | Influence du comportement individuel et de la personnalité. |
| 2.3. Rôle des normes de communication | Dans chaque culture, chaque groupe social, il existe des rituels qui ont pour fonction principale de réguler et de faciliter les interactions. Les codes sont des ensembles de signes dont la signification est partagée par une communauté. Ils peuvent évoluer dans le temps, être différents d'un groupe social à un autre, d'un contexte à un autre, d'une culture à une autre. | Rituels (de salutation, de séparation, de remerciement, de présentation). Codes. Relativité des codes dans l'espace et dans le temps. |
| 2.4. Importance du contexte sur la communication | Le contexte est le cadre dans lequel s'élabore la construction du sens. Il est porteur de représentations, normes, règles, modèles, rituels, etc. Chacun y intervient du point de vue de son statut, de sa place, dans un type de relations donné. Le contexte influe sur la relation et la construction du sens. | Cadre, territoire, espace, distance de communication. Temps. Statut, rôle, place, type de relation. |
| 2.5. Ressorts de l'influence | L'influence est l'une des fonctions de la communication. Elle relève du besoin naturel de partager du sens, de convaincre. Elle utilise des stratégies conscientes ou inconscientes qui s'appuient sur différents ressorts. Dans certaines conditions, l'influence peut devenir manipulatrice. | Argumentation logique, appel à l'affectif et à l'émotionnel, appel au sentiment d'appartenance. |
| 3. La communication des organisations | | |
| 3.1. Communication interne et externe | L'étude de la communication interne et externe a pour objectif de montrer la place et la fonction de toutes les formes de communication dans une organisation : information, implication du personnel, cohésion, renforcement de l'image de l'organisation, affirmation d'une identité. La communication, aussi bien interne qu'externe, a une dimension stratégique essentielle. | Communication interne et externe. |
| 3.1.1. Étendue et diversité des communications des organisations | La communication des organisations peut être analysée en fonction de différents axes. Il est ainsi utile de différencier communication formelle et communication informelle. Cette dernière joue en effet un rôle spécifique et important dans toute organisation. Il y a aussi lieu de distinguer la communication institutionnelle destinée à promouvoir l'organisation dans son ensemble de la communication commerciale tournée vers le marché. | Communication formelle et informelle. Communication institutionnelle et commerciale. |
| 3.1.2. Constituants de la communication des organisations | Toute action de communication dans une organisation est le résultat d'une analyse préalable rigoureuse qui prend en compte : - l'objectif : information, construction d'image, modification des comportements ; - la cible : interne (personnel, associés) ou externe (clients, partenaires, environnement) ; - le canal : media et hors media ; - le support. | Objectif. Cible. Canal. Support. |
| 3.2. Analyse de la communication des organisations | | |
| 3.2.1 Éléments communs à la communication orale, écrite et visuelle dans le contexte des organisations | Dans les organisations, une communication raisonnée tient compte des normes propres au monde du travail ou aux relations commerciales, quels que soient ses objectifs et quelle que soit la forme de communication. Les pratiques de communication des organisations orale, écrite, visuelle, audiovisuelle et électronique présentent des constantes et des variantes qu'il s'agit de mettre en évidence à travers des exemples réels. | Objectifs explicites, souci de qualité et d'efficacité, contribution à l'image de marque. Codes et registres de langage. Choix d'un vocabulaire et d'une formulation adaptés à la situation, au destinataire, à l'objectif. Choix d'une argumentation. Influence des supports. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|---|---|
| <p>3.2.2. Communication orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Spécificités liées aux normes sociales, aux valeurs, aux habitudes professionnelles</i> - <i>Spécificités liées à l'exigence d'efficacité</i> <p>3.2.3. Communication écrite</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Spécificités liées à l'exigence de qualité rédactionnelle</i> - <i>Spécificités liées à l'exigence de qualité formelle</i> <p>3.2.4. Communication visuelle et audiovisuelle</p> | <p>Dans les organisations, le rôle des acteurs, leur statut, les valeurs et les normes sociales ont un impact sur les pratiques de communication orale en termes de rituels, signes verbaux et non verbaux et de codes.</p> <p>Dans les organisations, la communication écrite, visuelle, audiovisuelle a des spécificités et des contraintes qu'il est important de reconnaître. La communication écrite et visuelle d'une organisation a un impact important sur son image.</p> <p>En communication écrite, la construction du sens et la lisibilité des messages dépendent de plusieurs facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une argumentation construite ; - une structure formelle ; - le choix d'un support et d'un style de présentation du document. <p>La communication écrite dans les organisations mobilise donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une méthodologie raisonnée conduisant de l'analyse de la situation de communication à la production du message ; - le recours à des modes d'écriture, de présentation et de diffusion variés, manuscrits ou automatisés. <p>Cette partie introduit l'étude de signes (mots, images), d'éléments symboliques (couleurs, typographie, densité d'écriture), elle met aussi en avant le langage des sens (sons, animation).</p> | <p>Écoute active, reformulation, restitution (prise de notes). Procédés de l'argumentation orale.</p> <p>Argumentation propre aux écrits des organisations : accroche, structure logique, maintien de l'attention, mécanismes d'influence. Relation entre le style d'expression écrite et l'image de l'organisation.</p> <p>Mise en page, unité de présentation, combinaison image/texte. Couleurs, typographie, densité d'écriture, animation, sons.</p> |
| <p>3.3 Communication et réseaux informatiques</p> <p>3.3.1. Principes de la communication en réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Notion de réseau</i> - <i>Architecture du réseau</i> - <i>Accès aux ressources</i> <p>3.3.2. Spécificités de la communication électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Spécificités liées au recours aux technologies de l'information et de la communication</i> | <p>Les réseaux offrent la possibilité de diffuser des documents électroniques, d'accéder à des applications, de communiquer des messages en mode synchrone ou asynchrone, en ligne ou hors ligne, en mode diffusion (liste de diffusion) ou questions-réponses (forums).</p> <p>Le réseau est organisé à partir d'éléments matériels, d'interfaces et de protocoles qui servent à établir les communications et à assurer le transfert fiable de l'information.</p> <p>Les ressources du réseau sont repérées par des adresses. Les adresses Internet désignent les hôtes (ordinateurs) sur le réseau, les adresses réticulaires permettent d'accéder à un document sur la toile ; les adresses électroniques identifient un correspondant.</p> <p>La communication électronique modifie les pratiques de communication des organisations : message moins formel dans sa présentation et sa formulation, plus concis dans son contenu, répondant à une recherche d'efficacité. Elle présente un ensemble d'avantages (gain de temps, coût moindre, choix de la communication en temps réel ou différé, suppression des limites spatiales et temporelles) et d'inconvénients (excès d'informations et de documentation, problèmes de confidentialité et de sécurité des informations).</p> | <p>Composants du réseau : postes de travail, serveurs, équipements d'interconnexion. Services offerts par les ordinateurs hôtes du réseau : serveur de fichiers, d'impression, d'applications. Rôles des principaux protocoles réseaux sur Internet.</p> <p>Principes d'accès aux ressources du réseau. Adressage des hôtes sur le réseau, des ressources et des correspondants.</p> <p>Impact des TIC sur la forme, le contenu, le mode de communication.</p> <p>Identification et évaluation des risques et des potentialités d'une communication électronique.</p> |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|---|
| 3.3.2. Spécificités de la communication électronique (suite) - Spécificités liées à la sécurité et à la confidentialité des communications | La sécurisation des systèmes d'information mobilise des moyens destinés à la protection active et passive du système informatique afin d'en préserver l'intégrité, la disponibilité et de garantir la confidentialité des informations qu'il héberge. La malveillance sur les réseaux peut prendre de multiples formes : il convient de les identifier et de s'en protéger. La lutte contre les différents types de virus, l'authentification de l'information à l'aide d'une signature électronique ainsi que le cryptage des données participent à cet effort. | Dispositifs de sécurisation physique. Gestion des groupes d'utilisateurs. Droits d'accès aux ressources du réseau. Protection contre les virus et les actes de malveillance. |
| C. L'INFORMATION (Durée indicative : 40 heures) | L'information constitue un élément capital pour l'individu et pour les groupes. Elle subit des transformations en liaison avec l'évolution des technologies de l'information et de la communication. En effet, celles-ci ont des répercussions sur la vie sociale en général et celle des organisations en particulier. Il est utile de les repérer et de les analyser en adoptant une attitude réfléchie et prudente. | |
| 1. L'information et les concepts associés | | |
| 1.1. Définition | L'information (au sens générique du terme) peut avoir diverses significations. On nomme donnée l'information qui est l'objet d'un traitement informatique ; on qualifie d'information le stimulus provenant de l'extérieur qui est interprété par l'individu ; l'information interprétée, structurée et mémorisée devient connaissance. | Donnée, information, connaissance. |
| 1.2. Caractéristiques | L'information a une nature spécifique (quantitative, qualitative). Elle prend des formes différentes et provient de sources différentes. Son statut est : "plus ou moins confidentielle", "diffusable".... Elle présente des qualités telles que la précision, la rapidité d'accès et l'actualité. Son coût est plus ou moins élevé en fonction de ses qualités. | Nature et formes. Origine et statut. Qualités : précision, rapidité d'accès, actualité, pertinence. Coût. |
| 1.3. Rôles de l'information | L'information est indispensable pour comprendre les événements extérieurs, prendre des décisions. Elle joue un rôle primordial dans la découverte, l'interprétation et la compréhension de l'environnement. Elle permet à l'individu de se situer dans celui-ci (repérage temporel et spatial), d'analyser et d'anticiper les situations auxquelles il doit faire face. Il convient de : - mettre l'accent sur l'évolution du rôle de l'information (support de l'action, mémoire des opérations, aide à la décision) ; - mettre en évidence le rôle clé de l'information pour la gestion ; - souligner l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'évolution de son rôle. | L'information, outil de communication interne et externe. L'information, outil d'aide à la décision. L'information, instrument du travail collaboratif. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|---|---|
| 2. La recherche d'information | Cette partie du programme est destinée à montrer l'intérêt et à proposer les moyens de la maîtrise de l'acquisition de l'information. En ce sens, elle a une vocation essentiellement méthodologique visant au repérage : - du contexte dans lequel s'inscrit une recherche d'information ; - de la nature des informations recherchées ; - des sources disponibles ; - des opérations de traitement auxquelles elles sont soumises ; - de l'analyse critique des résultats obtenus. | |
| 2.1. Identification du besoin d'information et typologie des sources | L'examen de l'origine du besoin d'information est un moyen d'aborder et de relever certaines des caractéristiques de l'information recherchée. Le contexte de référence permet de repérer l'éventuelle diversité des points de vue et de délimiter l'objet de la recherche. | Identification du problème, des objectifs et des contraintes (techniques, financières, temporelles). Nature et type des informations recherchées. Typologie des sources : - internes et externes ; - primaires, secondaires. |
| 2.2. La recherche documentaire <i>- Sources d'information</i> <i>- Méthodologie de recherche</i> | La connaissance de la diversité des sources d'information constitue un préalable. L'identification des sources met l'accent sur leur pertinence par rapport au besoin d'information exprimé : - bibliothèques et centres de documentation spécialisés ; - système d'information d'une organisation ; - toile mondiale. L'approche des principaux outils documentaires (catalogues de bibliothèques, de médiathèques, index, bibliographies, outils de recherche en ligne) s'appuie sur leur usage dans une mise en situation effective. Le recours aux expressions logiques utilisant les symboles de priorité, de troncature et les opérateurs logiques (et, ou, pas) permet d'améliorer l'acuité et l'efficacité des recherches. | Caractéristiques des sources d'informations et modes d'accès. Moyens de repérage de l'information. Critères de sélection formels et intellectuels. Moteurs d'indexation, annuaires thématiques, méta moteurs, groupes de news. Expression logique, opérateurs logiques. |
| 2.3. L'enquête | L'enquête permet de collecter des données lorsque les sources d'information secondaires n'existent pas. Un questionnaire simple structure le recueil des informations à obtenir auprès des personnes interrogées. | Enquête. Structuration du questionnaire. Types de questions. Traitement des réponses. |
| 2.4. Contrôle et évaluation de la recherche | Les résultats d'une recherche sont contrôlés et évalués sous plusieurs angles : efficacité de la recherche et pertinence des résultats, qualité des informations collectées. Lors de l'évaluation des résultats d'une recherche d'information, il est important d'adopter un esprit critique. | Identification des critères d'évaluation : - fiabilité et pertinence : auteur, source, date, contenu, etc. ; - ressources mobilisées : temps, coût. |
| D. L'ORGANISATION <i>(Durée indicative : 35 heures)</i> | La notion d'organisation est caractérisée par une grande diversité d'aspects : formels, structurels, méthodologiques mais aussi humains. | Différents sens du terme organisation : - une entité structurée ; - un processus méthodologique. Place et influence des facteurs humains. |
| 1. Les activités de l'individu dans l'organisation | | |
| 1.1. Notion d'organisation | On distingue ici trois niveaux d'analyse de l'organisation : - l'entité (caractérisée par sa structure, la division du travail, son projet, sa culture) ; - le groupe ; - l'individu. Le champ d'étude est limité aux activités individuelles au sein des organisations. | Trois niveaux d'analyse : l'entité, le groupe, l'individu. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|--|
| 1.2. Activités individuelles | <p>Les activités individuelles s'inscrivent dans la logique de l'activité globale de l'organisation. Elles découlent de la prise de décision et des structures mises en place, mais aussi de l'initiative, de l'innovation et de la créativité personnelles.</p> <p>À côté d'activités à caractère répétitif ou procédural, la créativité permet de développer des innovations, de proposer des améliorations.</p> | <p>Différences entre missions, activités, tâches. Activités individuelles, activités collectives. Complémentarité information/décision/action.</p> <p>Créativité et innovation.</p> |
| 2. L'organisation des activités individuelles | | |
| 2.1. Principes d'organisation | | |
| 2.1.1. Identification des buts recherchés | <p>Les activités ont des objectifs variés : résoudre un problème, prendre une initiative, suivre un programme prédéfini, etc.</p> <p>La recherche du sens de l'activité individuelle doit conduire à la situer par rapport au but recherché et, si nécessaire, par rapport aux activités des autres.</p> | <p>Contexte. Enjeux pour l'organisation.</p> <p>Diversité des objectifs : résolution d'un problème, prise d'initiative, intégration dans une programmation.</p> |
| 2.1.2. Prépondérance du temps | <p>L'activité est soumise à des délais de réalisation. Une bonne gestion du temps a des incidences directes en termes de coût et de qualité. Quelques règles simples constituent une première approche de la gestion du temps.</p> | <p>Hiérarchisation des tâches : - antériorités, échéances, délais ; - priorité, urgence, importance. Prévision, planification.</p> |
| 2.1.3. Efficacité organisationnelle | <p>Les activités des individus dans les organisations s'inscrivent dans une perspective de performance, individuelle et collective, exprimée par différents critères.</p> | <p>Efficacité, efficience, qualité.</p> |
| 2.2. Démarche d'organisation des activités individuelles | | |
| 2.2.1. Préparation de l'activité | <p>La préparation de l'activité suppose une phase de réflexion préalable permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'énoncer clairement les objectifs à atteindre ; - de repérer et d'évaluer les différentes contraintes ; - d'identifier les ressources, matérielles, humaines et informationnelles ; - d'identifier les méthodes de travail à mettre en œuvre et les outils disponibles ou non. | <p>Objectifs de l'activité. Contraintes temporelles, humaines, financières, techniques, juridiques, commerciales, environnementales.</p> |
| 2.2.2. Définition, recherche et analyse des informations utiles | <p>Cette étape s'appuie sur la mise en œuvre des méthodes de recherche documentaire et d'enquête abordées en parallèle dans la partie « information ».</p> | <p>Prise en compte de l'existant. Définition des besoins d'information. Mise en œuvre de méthodes de recherche et d'analyse.</p> |
| 2.2.3. Conduite de l'activité | <p>La conduite d'activités requiert la mobilisation d'outils organisationnels et de productivité qui sont le plus souvent des logiciels généraux (de bureautique) ou spécifiques (logiciels de planification, agendas numériques).</p> | <p>Outils de planification. Outils d'évaluation et de surveillance des coûts. Gestion des moyens matériels et humains. Gestion des imprévus, des urgences, recours aux alternatives.</p> |
| 2.2.4. Contrôle et suivi de l'activité | <p>L'autocontrôle est un moyen de première sensibilisation à la notion de qualité. Le contrôle peut être mené :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par rapport aux différents critères d'appréciation : efficacité, créativité, innovation, qualité, respect du temps ; - sur les coûts en comparant les coûts constatés aux coûts prévus. <p>Les conclusions peuvent déboucher sur la proposition de mesures correctives, voire sur une remise en cause des choix effectués lors des phases de préparation, recherche des informations, conduite de l'activité.</p> | <p>Autocontrôle. Évaluation des résultats. Définition de mesures correctives. Reformulation des objectifs, des contraintes, informations nécessaires...</p> |

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

Indications générales

Le programme d'information et communication traduit une approche renouvelée et enrichie de cet enseignement caractérisée par :

- une introduction à la psychosociologie des organisations dont le point d'entrée est le comportement des individus ;
- un approfondissement conceptuel dans l'étude de la communication et de l'information ;
- le développement d'une culture technologique en phase avec l'évolution des technologies de l'information et de la communication, notamment des réseaux ;
- une approche méthodologique de l'organisation des activités individuelles, première étape d'une démarche d'organisation qui sera approfondie et élargie en classe terminale et lors d'études ultérieures.

Organisation du programme

La succession des quatre parties du programme répond à une logique d'étude visant à installer d'emblée des notions de psychologie sociale (première partie) qui, outre leur valeur culturelle propre, constituent des pré-requis utiles à l'étude de la communication, de l'information et de l'organisation.

Les connaissances sur le comportement des individus étant acquises en début d'année scolaire, il devient alors possible de procéder à l'étude des trois autres parties. Cette étude peut être conduite en parallèle en raison des fortes interrelations existant entre elles.

Le repérage des cadres horaires fournis à titre indicatif en regard de chaque partie, l'identification des pré-requis et la lecture des indications complémentaires devraient faciliter l'élaboration d'une progression pédagogique équilibrée, en harmonie avec les autres cours, notamment celui de management des organisations.

Le programme est présenté 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 développer en regard des différents thèmes et des sous parties qui leur correspondent. Les notions 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.

Stratégie pédagogique

Afin de développer l'intérêt et la motivation des élèves tout en facilitant les acquisitions conceptuelles et notionnelles nécessaires à la poursuite de leurs études, il convient d'installer des démarches pédagogiques appropriées.

Chaque partie (voir infra) préconise la démarche : *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation* et l'illustre par quelques exemples indicatifs. D'autres approches, plus déductives ou expositives, peuvent être envisagées ponctuellement lorsque le thème d'étude s'y prête. Néanmoins, toute séquence pédagogique doit permettre aux élèves, par une synthèse adaptée, de dégager l'essentiel des notions abordées. C'est notamment par ce travail de conceptualisation que l'enseignement de communication et information prend tout son sens et facilite les pratiques d'évaluation nécessaires au professeur comme aux élèves pour s'assurer des acquis et opérer les remédiations éventuelles.

Que les élèves soient appelés à observer ou à agir, les exemples qu'il convient de choisir, dans la majorité des cas, prennent pour référent l'organisation : entreprises, associations, administrations et collectivités, ONG, etc. Ils concernent de préférence les activités à caractère administratif et commercial et fournissent ainsi aux élèves des repères utiles au choix de la spécialité en classe terminale, voire à la définition de leur projet d'études supérieures ou professionnel.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication est privilégié et toutes les ressources de l'établissement doivent être disponibles, qu'il s'agisse des outils de communication (magnétoscopes, caméscopes, vidéo-projecteurs, etc.), des logiciels de

gestion, du réseau pédagogique ou d'Internet. L'utilisation de ces moyens est généralement plus opportune en classe dédoublée si l'effectif de la classe l'autorise. On veillera à leur mobilisation dans des conditions matérielles adaptées (qualité de l'espace et disponibilité des outils), en particulier pour les enseignements de communication (observation, analyse et simulations).

L'enseignement du cours de communication et information est assuré par un seul professeur qui entretient un courant d'échanges régulier, pouvant déboucher sur des actions pédagogiques concertées, avec les autres professeurs chargés de l'enseignement de management des organisations, d'information et gestion et de français tout particulièrement.

Indications détaillées

A. Le comportement des individus

Cette première partie du programme introduit quelques notions de base de psychologie sociale qui seront mobilisées (et donc explicitement réinvesties) dans les parties suivantes de ce programme et dans les programmes de la classe terminale, spécialement en communication et mercatique.

Cette partie constitue donc un préalable indispensable à l'étude des notions relevant d'autres domaines :

▪ Un préalable à l'approche de la communication

Un échange communicationnel est un acte social dans lequel le comportement des individus en relation a un impact majeur. On conçoit donc toute l'utilité de sensibiliser d'abord les élèves aux comportements qu'adoptent les individus dans leurs relations sociales ou lors d'actes de consommation, à leurs attitudes et à leur perception du monde. En outre, la communication s'inscrit toujours dans un contexte donné porteur de culture, de valeurs partagées (ou non), de règles et de normes que l'approche psychosociologique aide à appréhender. Cet éclairage est particulièrement utile pour l'étude de la communication des organisations.

▪ Un préalable à l'approche de l'information.

Certaines notions de base du comportement des individus, en particulier celle de perception, seront mobilisées.

▪ Un préalable à l'étude de l'organisation.

La prise en compte des facteurs comportementaux doit permettre d'appréhender la dimension humaine des démarches d'organisation.

La logique générale de cette partie doit être mise en valeur : les comportements (professionnels, de consommation ou plus généralement sociaux) sont influencés par divers facteurs (première partie) et sont mis en œuvre dans le cadre d'une dynamique comportementale (deuxième partie).

Il s'agit d'introduire les notions, de les définir et de leur donner du sens à partir d'exemples simples. Il ne s'agit donc pas d'aborder ici les nombreuses théories relevant de la psychologie ou de la sociologie.

Les contextes de référence peuvent être :

- les relations de travail ;
- les groupes sociaux organisés ;
- les activités de consommation.

Sans que cela soit systématique, la démarche pédagogique recommandée est la suivante : *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation*.

Lors des phases d'observation et d'analyse, la réflexion des élèves pourra être guidée par des grilles ou par des plans de questionnement.

Des exemples simples, à portée des élèves et pris dans leur environnement immédiat, peuvent être mobilisés dans un premier temps. On privilégie, par exemple, l'observation de situations quotidiennes (dans la rue, dans les transports en commun, dans les magasins, etc.) ou professionnelles à partir de supports audiovisuels ou de films.

Les situations impliquant l'élève sur un plan personnel ou touchant à leur environnement familial sont à proscrire. Les élèves doivent rester extérieurs aux situations observées. Le contexte de référence est explicitement celui des relations de travail, des groupes sociaux organisés et des phénomènes de consommation.

Introduction : Interaction individu/groupe

Dans le cadre de cette introduction, on se limite à une définition du comportement assortie d'illustrations. Les interactions individu/groupe sont mises en évidence à partir de l'observation ou de l'analyse de quelques situations simples.

On montre, par exemple, l'influence sociale ou l'influence du groupe sur les choix vestimentaires, musicaux, cinématographiques, sur les codes langagiers, sur le rejet ou l'attraction pour une marque déterminée.

1. Les facteurs du comportement

1.1. Les facteurs socioculturels

Les structures de socialisation favorisent l'acquisition des normes, valeurs, comportements. Des exemples simples peuvent être utilisés pour illustrer l'influence des structures de socialisation sur les comportements des individus. Ils seront centrés de façon privilégiée sur les notions de groupe d'appartenance, de groupe de référence, d'organisation.

Exemples : la famille, les tribus, le club de sport, le groupe professionnel, les groupes sociologiques.

Précautions : Les références à la structure familiale ne doivent en aucun cas faire appel à des situations familiales personnelles.

Les notions de culture, norme, valeur et mode de vie sont définies et illustrées par des exemples simples. Il est essentiel de mettre en valeur :

- les liens et les interactions entre ces notions ;
- leur influence sur les comportements.

Cette approche permet d'aborder ensuite plus facilement certaines notions situées dans les autres parties de ce programme (communication, par exemple).

Une approche simple des notions est à privilégier. Les exemples sont pris dans les domaines de la vie en société et de la vie des organisations (relations de travail et mercatique). L'analyse de tableaux statistiques ou de résultats d'études est un moyen utile pour caractériser les notions abordées. Il est inutile de présenter les typologies détaillées de valeurs.

1.2. Les facteurs psychologiques

▪ Variables individuelles de la personnalité

Les notions de personnalité et de traits sont simplement définies et différenciées. Il est inutile d'aborder les théories de la personnalité ou les typologies complexes de traits de personnalité. En ce qui concerne ces derniers, seuls seront abordés : introversion / extraversion, autonomie / soumission, stabilité / instabilité, logique / affectif.

Des exemples permettent d'illustrer ces traits de personnalité et de montrer l'impact de la personnalité sur les comportements et sur la communication.

Il convient de sensibiliser les élèves à l'absence de rigueur scientifique de certains moyens de description des traits de personnalité, diffusés notamment dans les médias. Le recours direct à des tests doit être exclu.

▪ Dimension affective et émotionnelle

Le comportement individuel est affecté par les émotions (joie, tristesse, colère, peur, surprise, dégoût) qui peuvent modifier les conditions de production et de réception d'un message.

On sensibilisera l'élève, à travers des exemples pris hors de la classe (extrait de sketches, de films ou de pièces de théâtre), à la nécessité de les repérer et d'en voir les effets au niveau comportemental et relationnel.

2. La dynamique comportementale

2.1. Sensation et perception

L'étude du processus de sensation et de perception a pour objectif de faire comprendre la manière dont sont ressentis, perçus, compris et mémorisés des messages ou des situations. L'accent est porté sur les phases d'attention et d'interprétation pour faciliter notamment l'étude

de la communication. En revanche, les processus mentaux liés à la compréhension de même que les différents types de mémoires sont exclus du champ d'étude de cette partie.

La relativité de la perception peut être approchée par des exemples simples à partir d'extraits de films, de photographies d'actualité, de spots (radio, télévision), d'images publicitaires, de textes (travail sur le fond et la forme), etc. Les images polysémiques peuvent en favoriser la prise de conscience par les élèves. Il n'est cependant pas souhaitable de se limiter à de telles images : il est utile de montrer que des objets (images, textes, etc.) *a priori* simples peuvent aussi générer des sensations et des perceptions différentes d'un individu à l'autre.

2.2. Attitude et comportement

La notion d'attitude est couramment utilisée dans le monde professionnel. Il s'agit de la définir, d'en illustrer l'application et d'aborder le lien plus ou moins étroit entre attitude et comportement.

Il est important de mettre en valeur que l'attitude comporte trois dimensions (affective, cognitive, conative) qui interagissent les unes sur les autres.

Lors des phases d'analyse ou d'observation, les supports pédagogiques (grilles d'observation ou d'analyse, plans de questionnement, etc.) sont appliqués à diverses situations sociales ou commerciales. Ces situations mettent en relief la diversité des attitudes et permettent aux élèves de les repérer, d'analyser leurs dimensions et de leur révéler les liens plus ou moins étroits entre attitude et comportement.

B. La communication

L'introduction de la communication en classe de première permet de présenter les premières notions de la communication interpersonnelle, notions fondamentales qui sont mobilisées dans l'étude de la communication des organisations et, en classe terminale, dans la communication de groupe ou de masse. Ces notions permettent aux élèves d'observer et d'analyser une situation de communication interpersonnelle ou organisationnelle et d'entreprendre l'apprentissage d'une communication raisonnée en mobilisant, quand cela est nécessaire, les technologies de l'information de la communication.

Cette étude ne peut pas se limiter au modèle « émetteur – récepteur » ou transitif qui présente une vue mécaniste du processus de transmission. D'autres modèles existent qui analysent l'interactivité dans la communication ou encore la production du sens. Il ne s'agit pas, dans ce programme, de présenter aux élèves les différentes écoles ou théories. Cependant, l'enseignant doit procéder à leur investigation pour enseigner, de façon rigoureuse, les notions qui sont à la portée des élèves et qui leur fournissent les éléments d'analyse et de compréhension des relations sociales dans le contexte des organisations.

1. Les notions de base

La démarche pédagogique recommandée est la suivante : *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation*.

C'est ainsi que la notion de communication peut être approchée à partir de l'observation d'exemples simples, relevant de divers types de communication (publicité, journal télévisé, communication institutionnelle, échange entre personnes, etc.). On peut montrer comment l'information devient de la communication à travers des phénomènes d'expression et d'influence mais on observe aussi que la communication peut n'avoir d'autre objet réel que la construction et l'entretien d'une relation.

Les composantes d'une situation de communication et les enjeux des acteurs seront identifiés et qualifiés en s'appuyant sur des schémas ou des grilles invitant au questionnement. À titre d'exemple : Quels sont les acteurs ? Que visent-ils ? Quelles stratégies mettent-ils en œuvre ? Que risquent-ils dans cette communication ? En quoi le canal utilisé a-t-il influencé le message ? Comment le message peut-il être interprété ? Comment pourrait-il l'être dans tel autre contexte ?

2. La communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle est un phénomène de partage de sens par l'interprétation réciproque de signes, et non un simple transfert d'informations. L'approche de ce phénomène prend appui, entre autres, sur les notions abordées lors de l'étude préalable du comportement des individus. Il convient d'aiguiser la capacité des élèves à percevoir et analyser des situations de communication simples relevant de la vie sociale ou de la relation commerciale, à décrypter des phénomènes, des interactions, en évitant les jugements en terme de « bonne » ou de « mauvaise » communication. Cet enseignement exploite largement l'observation et l'analyse de situations réelles ou simulées.

Là encore, la démarche *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation* peut-être conseillée.

L'approche de la communication interpersonnelle s'opère de manière progressive, mais globalisante, afin de sensibiliser les élèves à la notion de processus dynamique, d'interaction des composantes. Les notions contenues dans ce programme ne doivent donc pas être strictement compartimentées et abordées les unes après les autres ; il convient de les inscrire dans une approche explicative globale de la communication.

Par exemple, en observant une situation appropriée, on pourra mettre l'accent sur les signes non-verbaux échangés, mais on les situera dans un contexte, on montrera comment ils contribuent à la construction du sens, en quoi certains relèvent de rituels, etc.

Les objets d'observation sont par exemple :

- des situations de communication rapportées au travers de séquences de films, d'émissions de télévision, de supports spécifiques de formation à la communication, sur cassette vidéo, cédérom, DVD, etc. ;

- des « reportages » de communication effectués par les élèves eux-mêmes, à partir de situations d'échange observées dans leur vie quotidienne, notées et rapportées dans toutes leurs composantes : contexte, interactions verbales et non-verbales, enjeux perceptibles ;
- des articles relatifs à l'analyse de situations de communication ;
- des situations simulées en classe, en jeux de rôles ;
- des « cas » de communication qui décrivent une situation d'échange dans son contexte et permettent une analyse.

Il est essentiel que les situations observées n'impliquent personnellement ni les élèves eux-mêmes, ni leur famille, ni des personnes proches de leur entourage ou connues par d'autres élèves. L'observation s'opère en terrain neutre : dans les transports, les couloirs du lycée, à la cantine, dans la rue, etc. Lors des simulations, les élèves jouent un rôle (et jamais ce qu'ils sont eux-mêmes). Les situations qui leur permettent de se projeter dans le monde du travail ou des échanges sociaux sont ainsi les mieux adaptées : ils entrent alors dans la peau d'un personnage, dans une relation fictive du type « client / vendeur », « professionnel / stagiaire », « recruteur / candidat », etc.

La phase d'analyse est essentielle : il ne s'agit pas seulement d'observer des phénomènes, mais aussi de les interpréter, de leur donner un sens, de les rattacher à des notions. L'analyse passe par la verbalisation de cette interprétation. Elle s'appuie sur des grilles ou des schémas qui structurent les référents maniés par les élèves. Les concepts sont donc abordés, réactivés, approfondis progressivement à partir de l'analyse de situations observées.

L'évaluation est généralement formative : une analyse des phénomènes de communication observés est à privilégier plutôt qu'un jugement en terme de « bonne » ou « mauvaise » communication. Les élèves sont sensibilisés à l'idée qu'il ne s'agit pas d'atteindre à tout prix une hypothétique communication « parfaite », mais de comprendre d'abord des phénomènes pour adopter progressivement des principes et des attitudes facilitant l'échange. L'identité en construction des élèves est ainsi respectée et protégée, du temps leur est accordé pour évoluer vers une pratique plus raisonnée de la communication, grâce à une mise en œuvre fréquente, dans des séquences courtes.

Dans le domaine de la communication, il convient de développer le sens critique des élèves à l'égard de toutes les recettes... pourtant nombreuses.

2.1. Construction du sens

Les observations, les jeux de rôles aident à repérer et comprendre les phénomènes d'interprétation au travers de l'analyse des interactions. Il est important de relever le rôle de l'écoute et de l'empathie lors d'une communication sans aborder toutefois les techniques de l'écoute active raisonnée ni la gestion des situations conflictuelles.

2.2. Expression de l'identité des acteurs

Les séquences vidéo, les reportages sont des supports privilégiés pour analyser les phénomènes de positionnement des acteurs et d'expression de soi, de manière externe, sans impliquer l'identité des élèves.

2.3. Rôle des normes de communication

Des articles, des reportages sensibilisent à l'universalité de l'existence des rituels de communication, mais aussi à la relativité des codes, en fonction des groupes d'appartenance. Cela aide les élèves à prendre conscience de leurs propres codes et, éventuellement, à leur inadéquation relative dans des contextes qui leur sont moins familiers (le monde du travail, par exemple).

2.4. Importance du contexte sur la communication

À partir d'observations variées (jeux de rôles, séquences vidéo, reportages, cas de communication, etc.), on peut montrer comment le contexte est perçu par les acteurs et comment il influe sur les interactions.

2.5. Ressorts de l'influence

L'observation de situations (jeux de rôles, séquences vidéo, etc.) aide à repérer les différents ressorts de l'influence et les stratégies mises en œuvre par les acteurs d'une situation de communication. La répétition de telles analyses peut permettre de distinguer ce qui est du registre de l'argumentation ou de l'influence ouverte et ce qui n'est que pratique manipulatrice.

3. La communication des organisations

La communication des organisations peut être abordée à partir d'exemples simples et concrets tirés de l'environnement de l'élève. Ces exemples pourront concerner :

- des organisations variées : entreprises, associations, organisations non gouvernementales, administrations, etc. ;
- des situations plus ou moins proches de l'élève : communication commerciale, communication institutionnelle, mais aussi communication financière, communication de crise, communication interne, etc.

Les exemples font appel aux technologies de l'information et de la communication chaque fois que la réalité des pratiques de travail l'impose.

Il s'agit de permettre à l'élève :

- d'identifier, de caractériser et de mobiliser les concepts précédemment étudiés en les intégrant dans l'analyse de son environnement ;
- de prendre conscience de leur forte interdépendance ;
- de prendre conscience que la communication formelle des organisations est une communication raisonnée qui répond à des objectifs précis.

3.1. Communication interne et externe

L'objectif de l'étude est de donner à l'élève la capacité de repérer une action de communication, d'en retrouver la fonction essentielle, l'objectif, la cible, le canal et d'identifier les moyens utilisés.

À partir d'exemples concrets, on s'attache à définir ces diverses notions de façon rigoureuse, à faire ressortir les relations qui existent entre elles et à apprécier les résultats produits par rapport aux effets attendus. À chaque étape, l'accent sera mis tout particulièrement sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

3.2. Analyse de la communication des organisations

▪ Éléments communs à la communication orale, écrite ou visuelle dans le contexte des organisations

Ces éléments sont abordés essentiellement dans le cadre d'exercices pratiques d'observation et d'analyse de pratiques réelles de communication d'organisations. Ils ne font en aucun cas l'objet de longs développements théoriques. Les situations, simulées ou réelles, proposées aux élèves sont des situations simples qui concernent les relations commerciales ou administratives. On peut à cette occasion observer l'influence des supports sur le comportement de la cible.

▪ Communication orale

Cette partie du programme prend appui sur les notions de base et de communication interpersonnelle. Elle les situe dans le contexte des organisations. L'observation de situations relevant du monde du travail permet d'approfondir l'approche des concepts plus généraux avec lesquels elle peut être menée en parallèle. On part par exemple de l'observation de documents vidéo, de l'écoute de communications téléphoniques ou de messages enregistrés, de visites d'entreprises...

Les techniques liées à la communication orale (écoute active, reformulation, procédés de l'argumentation) peuvent faire l'objet d'observations à partir d'extraits d'émissions télévisées ou de films présentant des situations relevant du monde du travail.

Cependant, leur mise en œuvre par les élèves eux-mêmes ne relève pas du programme de première.

L'utilisation de grilles d'observation et d'analyse est indispensable.

Un travail de prise de notes peut être réalisé à l'occasion de situations de communication orale courtes afin de mettre en évidence son apport dans la restitution de l'information.

▪ Communication écrite

L'étude de la communication écrite peut s'articuler selon deux approches tantôt successives, tantôt alternées :

- observation et analyse d'écrits professionnels réels : cette observation de supports variés (mémos, lettres, notes, imprimés, communiqués, tableaux, etc.) doit permettre de repérer l'image de l'organisation, d'identifier et de distinguer les structures logique et formelle, de reconnaître quelques règles d'écriture et de présentation ainsi que les fonctionnalités des systèmes informatisés qui ont pu être utilisées pour leur production et leur diffusion ;

- production de messages et de supports écrits : l'analyse préalable de situations de communication simples conduit à la production de messages et de supports en tenant compte de contraintes diversifiées : structuration logique du message, maîtrise de la langue française (vocabulaire, grammaire, orthographe), charte graphique, longueur, style.

Sans éliminer la pratique de la rédaction manuscrite, cette production conduit le plus souvent à utiliser les outils logiciels adaptés à la mise en forme de documents (textes, tableaux, graphiques ou images). Les fonctionnalités de ces logiciels sont mises au service de la lisibilité du document, du renforcement du sens et, plus généralement, de la qualité et de l'efficacité du message.

La communication écrite est appréhendée également dans la complémentarité qu'elle entretient avec d'autres formes de communication, notamment orale (prise de notes, supports écrits communicants) et visuelle (affiche, logo).

▪ Communication visuelle et audiovisuelle

Une démarche analogue à la précédente, observation et production, permet d'étudier et d'appliquer les spécificités de cette forme de communication, notamment les signes tant visuels que sonores qui contribuent à son efficacité.

Il convient d'attirer l'attention des élèves sur la multiplicité des pratiques professionnelles au travers de l'observation de supports écrits et visuels réels, provenant d'organisations variées.

L'observation et l'analyse peuvent porter sur des supports visuels et audio-visuels. En revanche, la production se limitera en classe de première aux supports visuels. Parmi ces derniers, pour les tableaux, graphiques et images numériques, une attention particulière doit être portée au choix raisonné d'une mise en forme qui sert au mieux le sens des données représentées.

Il est indispensable d'être très exigeant sur la qualité des productions et sur l'adéquation entre le support de communication choisi, le sens et la finalité des informations communiquées.

3.3. Communication et réseaux informatiques

▪ Principes de la communication en réseau

Cette initiation vise à familiariser l'élève avec le travail en réseau en l'invitant à en observer les potentialités et à en mesurer les risques.

Le réseau n'est pas uniquement objet d'étude, il est aussi support de communication dans la classe pour organiser le stockage de la documentation, diffuser des informations pratiques, donner accès à des supports de cours, échanger avec ses pairs et les professeurs.

Le recours systématique au réseau comme support de l'activité pédagogique participe de l'apprentissage.

Les usages du réseau doivent donner lieu à une analyse dans le but de mettre en évidence les notions associées :

- se connecter au réseau : service, utilisateur, groupes d'utilisateurs, droits d'accès ;

- lire les paramètres réseau d'un poste de travail : adresse IP, services, protocoles ;

- accéder aux ressources du réseau, les utiliser : nature des ressources, chemins d'accès ;

- utiliser le réseau pour échanger des documents électroniques ;

- accéder à un site ou à un document sur Internet : protocoles utilisés, débit, format des fichiers, adresse réticulaire ;

- rendre accessible une ressource sur le réseau local : services de partage et de contrôle d'accès ;

- rechercher des virus, identifier et bloquer les messages indésirables : identification des risques.

L'analyse de la structure des types adresses le plus fréquemment utilisées – adresse réticulaire (URL), adresse de messagerie électronique, adresse IP (*Internet Protocol*) – doit conduire à l'explicitation des principes d'adressage. L'approche fonctionnelle des composants du réseau – ordinateurs hôtes du réseau, média, concentrateur, commutateur, routeur – sera facilitée par une représentation schématisée d'un réseau réel.

L'initiation à la gestion des groupes d'utilisateurs doit être l'occasion de sensibiliser les élèves à la notion de sécurité sur les réseaux et de mettre en évidence les méthodes fondamentales : enregistrement des comptes d'utilisateurs, mot de passe, appartenance à des groupes, affectation de droits d'accès. Il s'agit d'abord de responsabiliser les élèves en montrant que l'éducation à la sécurité du système informatique implique le respect de procédures mais aussi d'une éthique pouvant être exprimée à travers une charte du bon usage des ressources du réseau. La dimension citoyenne de cette éducation implique une sensibilisation au respect d'autrui, de son espace de travail virtuel, de son expression, de la propriété des contenus diffusés sur le réseau ainsi qu'une information précise sur les risques liés à la consultation de sites illicites ou susceptibles de choquer la sensibilité des élèves.

La sensibilisation à la protection contre les virus est l'un des éléments de cette éducation à la sécurité des systèmes informatiques.

On cherche à fournir des réponses à des questions concrètes : quels sont les risques, les sources, les formes et les modes de contamination ? On sensibilisera également les élèves aux risques liés à la diffusion de rumeurs et de canulars. On mettra en évidence les règles en matière de protection contre les différentes formes de virus : éviter les comportements à risque, connaître les sources d'information fiables, utiliser les moyens disponibles (antivirus, pare-feu), appliquer des procédures en matière de détection et d'éradication.

▪ Spécificités de la communication électronique

On aborde plus particulièrement les usages de la messagerie électronique (courriel). À partir de mises en situation réelles ou simulées, les élèves sont amenés à recevoir, à produire et à diffuser des messages. On insiste sur le fait que la simplification du message dans sa forme et sa formulation ne dispense pas de l'exigence de réflexion préalable, de rigueur, de concision et de recherche de qualité.

C'est aux élèves qu'il appartient de faire le choix du meilleur mode de communication en fonction de la situation à laquelle ils sont confrontés.

Une utilisation rationnelle des fonctionnalités d'un logiciel de messagerie (gestion des annuaires, organisation et classement des messages et des documents attachés, définition et utilisation des filtres) est attendue.

C. L'information

L'information est nécessaire à l'individu, à l'organisation et à la société. Elle constitue, en gestion, une ressource indispensable qui participe à la création de valeur. Son étude relève à la fois des sciences humaines et des sciences de l'information.

Cette partie du programme présente le concept d'information et s'attache à démontrer son rôle pour les individus et pour les organisations.

Elle aborde la recherche d'informations en insistant sur les procédures à mettre en place, l'identification des étapes de la démarche à installer, la connaissance des outils et des méthodes spécifiques et leur utilisation. Elle sensibilise les élèves à l'évaluation des informations recueillies pour leur permettre d'adopter une attitude critique.

1. L'information et les concepts associés

Là encore, la démarche pédagogique recommandée est la suivante : *Observation → Analyse → Conceptualisation*

1.1. Définition

On s'attache à définir le concept d'information en fonction de sa nature en partant de faits ou d'événements pour arriver à la connaissance. On démontre que, de la donnée à la connaissance, il s'agit d'un continuum au cours duquel l'intervention humaine devient croissante.

On montre, au niveau collectif, la place qu'occupe l'information dans la société, le rôle de l'évolution des technologies de l'information, leurs répercussions sur la vie sociale en général et celle des organisations en particulier, tout en suscitant une attitude réfléchie et prudente. Les mythes et les réserves que suscitent les technologies de l'information sont évoqués.

1.2. Caractéristiques

Les caractéristiques de l'information (formes, origine, statut, qualité et coût) sont abordées sous un aspect opérationnel. Il s'agit de partir de réalités facilement compréhensibles pour l'élève et de déboucher ensuite sur des illustrations propres à l'entreprise de façon à le familiariser à l'organisation.

On montre que l'information peut provenir de différentes sources formelles ou informelles que l'élève doit pouvoir distinguer et qui sont développées dans la troisième partie. Elle peut se voir attribuer un statut plus ou moins important en fonction des qualités qu'elle présente (rareté, précision, confidentialité, impact...). L'information devenant stratégique pour l'organisation, on doit envisager son coût (coût d'acquisition, de collecte, d'interprétation...).

1.3. Rôle de l'information

Les flux d'informations permettent de découvrir l'environnement, de se repérer, de s'en faire une représentation et de comprendre son fonctionnement. Information et communication sont étroitement liées.

Là encore, le cours peut être illustré par des exemples, au départ empruntés à l'univers de l'élève puis transposés à l'entreprise de façon à le familiariser avec cette réalité.

On peut s'appuyer sur des exemples démontrant que l'information prend des formes variées et souvent combinées (numériques, alphanumériques, sonores, visuelles, fixes ou animées). Des situations de travail collaboratif sont proposées aux élèves : participation à plusieurs à la réalisation de supports d'informations (panneau d'information, charte de l'utilisation en libre-service d'une salle informatique, présentation de leur filière de formation).

2. La recherche d'information

2.1 Identification du besoin d'information et typologie des sources

Les scénarios de recherche doivent s'appuyer sur des besoins concrets d'informations, de connaissances. Ils peuvent faire référence à tous les champs disciplinaires de la formation, dans l'ordre des enseignements généraux comme dans celui des enseignements technologiques. La concertation entre les enseignants concernés et les personnels de documentation s'impose. La démarche prendra en compte les contraintes opérationnelles : usuels disponibles, moyens d'investigation et de consultation, durée prévue, formes et modalités de restitution.

2.2 La recherche documentaire

Des supports diversifiés sont utilisés pour faire acquérir cette compétence et s'assurer que les élèves l'exercent quelles que soient les informations analysées :

- la toile mondiale, les listes de diffusion, les abonnements, les consultations périodiques de favoris (en particulier pour la veille informationnelle), ainsi que le recours aux supports numériques ;
- les bibliothèques réelles ou virtuelles ;
- les centres de documentation, en particulier spécialisés ;
- le système d'information d'une organisation, à travers une base de données manipulées à l'aide d'un langage de requête.

Dans les établissements, il s'agit de démontrer le rôle des documentalistes : il est souhaitable de s'appuyer sur leur savoir-faire pour illustrer cette partie.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication est indispensable. Il doit déboucher sur des applications concrètes et diversifiées avec utilisation d'outils adaptés pour trouver avec efficacité les informations recherchées.

On cherche notamment à expliciter les méthodes de référencement et de recherche sur la toile en mettant en évidence les caractéristiques communes et les spécificités des différents moteurs de recherche disponibles sur Internet (règles syntaxiques, commandes logiques, opérateurs logiques).

Une importance toute particulière est accordée au développement de l'esprit critique des élèves. Il est nécessaire d'être attentif aux motivations et aux enjeux des auteurs, à leur crédibilité, aux procédés choisis pour donner du sens à l'information en s'appuyant sur les parties « comportement de l'individu » et « communication » du programme. Il est essentiel d'insister sur la nécessaire prudence à adopter vis-à-vis des informations disponibles sur Internet ou dans les autres médias et de mettre en place les réflexes de contrôle de pertinence et de validité des informations recueillies

2.3 L'enquête

L'étude de l'enquête privilégiée, au niveau de la classe de première, l'élaboration et l'exploitation du questionnaire.

Le recours au questionnaire comme instrument de recueil d'informations sera justifié par la nature du besoin initial, les caractéristiques de l'information éventuellement disponible et le contexte de l'étude. La clarification des attentes et l'identification de la cible seront fortement guidées.

Il n'est pas utile que les questionnaires intègrent un grand nombre de types de questions. Il est raisonnable de se limiter aux questions fermées à choix unique ou à choix multiple, aux questions ouvertes (textes ou numériques) et aux questions de classement ou de notation. Ne seront donc pas utilisés des types de questions élaborées (par exemple, échelle de Likert, de Stapel, de sémantique différentielle, questions projectives, etc.). Il faut aussi montrer aux élèves qu'il est indispensable de structurer clairement l'ensemble du questionnaire ce qui implique une analyse préalable (par exemple, hiérarchisation des informations à obtenir, regroupement en parties homogènes, etc.).

Les limites en terme de fiabilité de l'information recueillie sont présentées et argumentées. Le recours au support du réseau pour la réalisation du questionnement et aux logiciels standards pour le dépouillement et l'exploitation doit être privilégié.

Les compétences méthodologiques de recherche d'informations sont développées en prenant appui sur des exemples liés aux organisations (association, entreprise, établissement scolaire). Ils peuvent concerner un recueil de données ponctuelles ou une recherche d'information plus complète, impliquant à la fois la constitution d'un dossier documentaire et un recueil d'informations sur le terrain, par exemple une étude sur les pratiques et les consommations de loisirs des élèves de la classe, de l'établissement... Dans tous les cas, l'étude doit être conduite jusqu'à son terme. La construction d'un questionnaire ne peut être traitée comme un « exercice de style » sans contexte ni finalités véritables. La production d'une synthèse rédigée et présentée, dans un cadre individuel ou collectif pourra être favorisée.

D. L'organisation

Dans une organisation, les acteurs sont des individus dont la rationalité est limitée. Mais ce sont aussi des professionnels à la recherche d'efficacité d'où le recours aux méthodes et aux outils d'organisation.

Cette partie de programme doit sensibiliser les élèves à l'importance de l'organisation comme processus et leur fournir ses notions, ses techniques et ses méthodes. Au niveau de la classe de première, l'étude se limite aux activités individuelles sans pour autant ignorer le contexte global de l'organisation et l'activité des autres. Il s'agit donc d'une initiation aux principes d'organisation dont les programmes de la classe terminale donneront une vision plus élargie. La démarche pédagogique permettant d'aborder cette partie peut s'articuler selon deux axes successifs :

- découvrir les notions de base à partir d'activités observées caractéristiques des organisations (administratives, commerciales, de gestion...);

- acquérir les principes d'organisation des activités individuelles en réalisant tout ou partie d'activités réelles ou simulées.

Des exemples précis et concrets doivent permettre de faire acquérir les différentes notions. Ils se réfèrent tant aux activités des entreprises, notamment dans les domaines administratif et commercial, qu'à celles d'autres organisations : établissement scolaire, collectivité locale, association, etc.

Le professeur met en évidence les relations entre communication, information et organisation.

1. Les activités de l'individu dans l'organisation

En prenant appui sur les acquis du cours de management des organisations, l'introduction, nécessairement courte, doit permettre, de repérer les différents aspects de la notion d'organisation (entité, structure, processus) et d'évoquer les différents niveaux d'analyse de l'organisation (niveaux de l'entité, du groupe et de l'individu).

Les activités individuelles sont situées dans un cadre plus large permettant d'en identifier les finalités, les enjeux et les moyens, considérés comme données.

2. L'organisation des activités individuelles

2.1. Principes d'organisation

Il s'agit de mettre en évidence les principes qui fondent tout processus d'organisation.

▪ Identification des buts

La prise de conscience de l'utilité et de la nécessité de s'organiser au niveau individuel passe par une identification claire des buts assignés à telle ou telle activité. Le professeur veille par tous moyens à faire respecter par les élèves ce travail de réflexion préalable à toute action

(questionnement, fiche d'activité ou tout autre pratique de nature à guider la réflexion des élèves).

La méthodologie de résolution de problèmes n'est pas étudiée en classe de première et les activités choisies doivent conjuguer crédibilité et simplicité afin de développer chez les élèves leurs capacités d'analyse et de créativité et de favoriser l'emploi d'un vocabulaire rigoureux.

Le lien avec les parties « Communication » et « Information » du programme doit être établi.

▪ Prépondérance du temps

À partir du constat de la prépondérance et de l'universalité du temps dans toute activité, il convient de rendre les élèves capables de prendre conscience de l'importance du facteur temps et de la nécessité de recourir à des méthodes et des outils appropriés pour en optimiser la gestion.

Ces objectifs peuvent être facilement atteints par l'approche de quelques méthodes élémentaires de gestion du temps et d'outils généralement utilisés (agenda, planigramme) sans qu'il soit nécessaire d'en procéder à une étude exhaustive et détaillée.

▪ Efficacité organisationnelle

L'analyse de la performance organisationnelle est limitée aux notions d'efficacité, d'efficience et de qualité.

À l'issue de l'étude des principes d'organisation, en observant tout ou partie des activités proposées par leur professeur, les élèves doivent être capables de :

- repérer les objectifs de l'activité étudiée (résoudre un problème ; prendre une ou des initiatives, respecter une procédure préétablie) ;
- dissocier dans l'étude d'un processus l'information, la décision et l'action tout en percevant les étroites interrelations qui les unissent ;
- distinguer clairement les actions individuelles des actions collectives et différencier les missions, les activités et les tâches ;
- situer l'action individuelle dans son contexte global et dans ses relations avec les partenaires internes et externes de l'organisation ;
- identifier les facteurs humains explicites ou sous-jacents (voir partie "comportement de l'individu") ;
- suggérer des initiatives pour améliorer les conditions d'exécution de l'activité et/ou ses conséquences ;
- repérer les méthodes et outils utilisés pour exercer l'activité.

2.2. Démarche d'organisation des activités individuelles

L'objectif est de sensibiliser l'élève à la rigueur des démarches organisationnelles individuelles en en présentant les composantes essentielles :

- analyse préalable ;
- recherche d'informations ;
- recours aux méthodes et aux outils d'organisation ;
- suivi et contrôle de l'activité.

Les démarches seront analysées et appliquées en prenant appui sur des situations (réelles ou simulées) contextualisées et qui nécessitent un enchaînement d'opérations. La conduite de l'activité doit être raisonnée, méthodique. Le recours aux moyens informatiques doit être pertinent.

Il convient ici de privilégier les heures en effectif allégé pour mettre en œuvre ces activités qui ne pourront être conduites qu'après l'étude du comportement de l'individu et les notions de base de la communication et de l'information.

Les activités proposées au niveau de la classe de première sont principalement réalisées individuellement ou en petits groupes.

Annexe 2

INFORMATION ET COMMUNICATION

Spécialité « Gestion »

Classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion

I. INDICATIONS GÉNÉRALES

1. Les objectifs du programme

L'enseignement d'information et communication en classe de première spécialité « gestion » a pour objectifs de permettre aux élèves :

- de situer la place de l'individu dans les organisations, dans ses relations interpersonnelles et dans ses actions ;
- de percevoir le rôle de l'information dans les organisations et de comprendre l'exigence de qualité de cette information ;
- d'apprécier l'importance de la communication pour les individus comme pour les organisations ;
- de situer l'ensemble de leurs actions dans un contexte structuré et informatisé.

Ces objectifs nécessitent d'apporter aux élèves des concepts issus des sciences humaines qui seront mobilisés dans les enseignements de gestion. Il s'agit donc de développer chez l'élève des aptitudes spécifiques, mobilisées dans un contexte organisationnel :

- analyser des situations de communication (interpersonnelles et organisationnelles) ;
- mettre en œuvre une communication écrite ou orale ;
- rechercher et analyser l'information pertinente ;
- utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les actions de recherche, de production de l'information et de communication.

L'enseignement d'information et communication doit permettre l'acquisition des notions fondamentales des sciences de la communication, de l'information et de l'organisation et leur mobilisation dans le contexte des organisations.

Il apporte des outils et des savoirs indispensables à toute poursuite d'études et spécialement vers les filières de gestion des organisations.

Il contribue d'une part à donner la maîtrise d'instruments de formalisation de l'information et de sa circulation au sein des organisations, d'autre part à fixer les bases technologiques permettant d'éclairer les logiques d'implantation, de configuration et d'usage des TIC. En classe de première, il s'agit d'installer durablement la culture technologique du réseau : en termes d'accès à l'information, de partage de données et d'applications, de responsabilité et de respect des règles d'utilisation.

Il participe aussi à la culture citoyenne de l'élève. Avoir conscience des facteurs qui influencent sa perception et ses comportements, savoir communiquer, reconnaître l'importance de l'intégrité de l'information et des démarches que cela suppose permettent à l'élève de réfléchir à sa place et à son rôle au sein d'une collectivité.

2. L'architecture du programme

Le programme se compose de deux parties.

La communication

L'étude de la communication a pour objectifs d'apporter aux élèves les notions qui leur permettront :

- d'analyser une situation de communication interpersonnelle ou organisationnelle ;
- de communiquer dans le contexte de l'organisation et en mobilisant l'informatique de communication.

L'information

Cette partie permet à chaque élève d'acquérir les connaissances et de développer les pratiques nécessaires à l'obtention d'une information pertinente. En effet, tout au long de leurs études et de leur vie professionnelle, les élèves devront être capables de trier, traiter, contrôler, restituer, critiquer, analyser les informations. Il est donc nécessaire de les y former par le développement d'une démarche et d'une aptitude à l'analyse critique.

Les deux parties du programme présentent des caractéristiques communes :

- elles ont pour objectif d'installer les premières notions de communication et de gestion de l'information et les pratiques associées dans un contexte organisationnel ;
- elles ont pour point d'entrée une approche située au niveau de l'individu : communication interpersonnelle, compréhension des mécanismes de base de la communication organisationnelle et commerciale, recherche et traitement de l'information. Dans le cadre de leur poursuite d'études, les élèves mobiliseront ces notions et les enrichiront au niveau du groupe (service, groupe projet, équipe...) et au niveau de l'organisation dans son entier ;
- leur champ d'application est clairement l'organisation – entité finalisée composée d'un collectif d'individus – sous toutes ses formes et dans ses aspects internes et externes. Des exemples ou des applications peuvent, dans une première approche pédagogique, être empruntés à des situations plus familières pour les élèves ;
- leurs domaines d'illustration et de mobilisation des connaissances se situent dans les domaines comptable, administratif et commercial afin que les élèves mesurent l'intérêt des apports notionnels et technologiques pour l'activité de gestion des organisations dans son ensemble ;
- elles prennent en compte des technologies de l'information et de la communication par l'étude des concepts, des méthodes et des outils qui leur sont propres.

II. PROGRAMME

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes présentant les thèmes du programme, le sens et la portée de l'étude, les notions et contenus à construire ;
- 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 les compétences méthodologiques à faire acquérir.

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|---|--|
| A. LA COMMUNICATION <i>(Durée indicative : 35 heures)</i> | Information et communication sont des notions étroitement liées mais cependant distinctes : l'information prend une signification, pour un acteur donné, au travers d'une communication. La communication est un processus interactif de construction du sens. | Différence entre communication et information. |
| 1. Les notions de base | | |
| 1.1. Types de communication | Toute communication est caractérisée par son type et plusieurs composantes qui en font un processus complexe. | Communication interpersonnelle, de groupe, de masse. |
| 1.2. Composantes de la communication | Communiquer ne consiste pas seulement à transmettre un message informatif, mais aussi à mettre en commun des significations, quel que soit le type de communication étudié. | Acteurs, message, canal, contexte, stratégies, sens. |
| 1.3. Enjeux de la communication | Les acteurs de la communication mettent en œuvre des stratégies conscientes ou inconscientes pour informer, influencer, créer et maintenir une relation, faire passer une image, etc. | Construction de la relation et transmission d'information. |
| 2. La communication interpersonnelle | | |
| 2.1. Construction du sens | La construction du sens s'élabore dans l'interprétation, la sélection, voire la déformation du message. Dans la communication interpersonnelle, les signes verbaux et non-verbaux, les manifestations (ou le déficit) d'écoute, d'empathie, sont interprétés par les acteurs et contribuent au partage des significations, à la construction du sens. | Signes verbaux. Registre de langage. Signes non-verbaux (apparence, postures, gestes, attitudes, regards, mimiques, débit de parole, ton de la voix, silences, etc.). Écoute, empathie, interprétation, interactions. |
| 2.2. Expression de l'identité des acteurs | Chacun communique avec son identité, caractérisée à la fois par son comportement, ses valeurs, sa culture, sa personnalité, etc. Communiquer, c'est se situer par rapport à l'autre, établir (ou entretenir) une relation, tout en se construisant soi-même. | Influence du comportement individuel. |
| 2.3. Rôle des normes de communication | Dans chaque culture, chaque groupe social, il existe des rituels qui ont pour fonction principale de réguler et de faciliter les interactions. Les codes sont des ensembles de signes dont la signification est partagée par une communauté. Ils peuvent évoluer dans le temps, être différents d'un groupe social à un autre, d'un contexte à un autre, d'une culture à une autre. | Rituels (de salutation, de séparation, de remerciement, de présentation). Codes. Relativité des codes dans l'espace et dans le temps. |
| 2.4. Importance du contexte sur la communication | Le contexte est le cadre dans lequel s'élabore la construction du sens. Il est porteur de représentations, normes, règles, modèles, rituels, etc. Chacun y intervient du point de vue de son statut, de sa place, dans un type de relation donné. Le contexte influe sur la relation et la construction du sens. | Cadre, territoire, espace, distance de communication. Temps. Statut, rôle, place, type de relation. |
| 2.5. Ressorts de l'influence | L'influence est l'une des fonctions de la communication. Elle relève du besoin naturel de partager du sens, de convaincre. Elle utilise des stratégies conscientes ou inconscientes qui s'appuient sur différents ressorts. Dans certaines conditions, l'influence peut devenir manipulatrice. | Argumentation logique, appel à l'affectif et à l'émotionnel, appel au sentiment d'appartenance. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|--|
| 3. La communication des organisations | | |
| <p>3.1. Communication interne et externe</p> <p>3.1.1. Étendue et diversité des communications des organisations</p> <p>3.1.2. Constituants de la communication des organisations</p> | <p>L'étude de la communication interne et externe a pour objectif de montrer la place et la fonction de toutes les formes de communication dans une organisation : information, implication du personnel, cohésion, renforcement de l'image de l'organisation, affirmation d'une identité.</p> <p>La communication, aussi bien interne qu'externe, a une dimension stratégique essentielle.</p> <p>La communication des organisations peut être analysée en fonction de divers axes. Il est ainsi utile de différencier communication formelle et communication informelle. Cette dernière joue en effet un rôle spécifique et important dans toute organisation. Il y a aussi lieu de distinguer la communication institutionnelle destinée à promouvoir l'organisation dans son ensemble, de la communication commerciale tournée vers le marché.</p> <p>Toute action de communication dans une organisation est le résultat d'une analyse préalable rigoureuse qui prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'objectif : information, construction d'image, modification des comportements ; - la cible : interne (personnel, associés) ou externe (clients, partenaires, environnement) ; - le canal : media et hors media ; - le support. | <p>Communication interne et externe.</p> <p>Communication formelle et informelle. Communication institutionnelle et commerciale.</p> <p>Objectif. Cible. Canal. Support.</p> |
| <p>3.2 Analyse de la communication des organisations</p> <p>3.2.1. Éléments communs à la communication orale et écrite dans le contexte des organisations</p> <p>3.2.2. Communication orale</p> <p>- Spécificités liées aux normes sociales, aux valeurs, aux habitudes professionnelles</p> <p>- Spécificités liées à l'exigence d'efficacité</p> <p>3.2.3. Communication écrite</p> <p>- Spécificités liées à l'exigence de qualité rédactionnelle</p> <p>- Spécificités liées à l'exigence de qualité formelle</p> | <p>Dans les organisations, une communication raisonnée tient compte des normes propres au monde du travail ou aux relations commerciales, quels que soient ses objectifs et quelle que soit la forme de communication.</p> <p>Les pratiques de communication des organisations, orale et écrite, présentent des constantes et des variantes qu'il s'agit de mettre en évidence à travers des exemples réels.</p> <p>Dans les organisations, le rôle des acteurs, leur statut, les valeurs et les normes sociales ont un impact sur les pratiques de communication orale en termes de rituels, signes verbaux et non verbaux et de codes.</p> <p>Dans les organisations, la communication écrite, visuelle, audiovisuelle a des spécificités et des contraintes qu'il est important de reconnaître.</p> <p>La communication écrite et visuelle d'une organisation a un impact important sur son image.</p> <p>En communication écrite, la construction du sens et la lisibilité des messages dépendent de plusieurs facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une argumentation construite ; - une structure formelle ; - le choix d'un support et d'un style de présentation du document. <p>La communication écrite dans les organisations mobilise donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une méthodologie raisonnée conduisant de l'analyse de la situation de communication à la production du message ; - le recours à des modes d'écriture, de présentation et de diffusion variés, manuscrits ou automatisés. | <p>Objectifs explicites, souci de qualité et d'efficacité, contribution à l'image de marque.</p> <p>Codes et registre de langage propres.</p> <p>Choix d'un vocabulaire et d'une formulation adaptés à la situation, au destinataire, à l'objectif.</p> <p>Choix d'une argumentation.</p> <p>Influence des supports.</p> <p>Écoute active, re-formulation, restitution (prise de notes).</p> <p>Procédés de l'argumentation orale.</p> <p>Argumentation propre aux écrits des organisations : accroche, structure logique, maintien de l'attention, mécanismes d'influence.</p> <p>Relation entre le style d'expression écrite et l'image de l'organisation.</p> |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|--|--|
| <p>3.3. Communication et réseaux informatiques</p> <p>3.3.1. Principes de la communication en réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Notion de réseau</i> - <i>Architecture du réseau</i> - <i>Accès aux ressources</i> <p>3.3.2. Spécificités de la communication électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Spécificités liées au recours aux technologies de l'information et de la communication</i> - <i>Spécificités liées à la sécurité et à la confidentialité des communications</i> | <p>Les réseaux offrent la possibilité de diffuser des documents électroniques, d'accéder à des applications, de communiquer des messages en mode synchrone ou asynchrone, en ligne ou hors ligne, en mode diffusion (liste de diffusion) ou questions-réponses (forums).</p> <p>Le réseau est organisé à partir d'éléments matériels, d'interfaces et de protocoles qui servent à établir les communications et à assurer le transfert fiable de l'information.</p> <p>Les ressources du réseau sont repérées par des adresses. Les adresses Internet désignent les hôtes (ordinateurs) sur le réseau, les adresses réticulaires permettent d'accéder à un document sur la toile, les adresses électroniques identifient un correspondant.</p> <p>La communication électronique modifie les pratiques de communication des organisations : message moins formel dans sa présentation et sa formulation, plus concis dans son contenu, répondant à une recherche d'efficacité. Elle présente un ensemble d'avantages (gain de temps, coût moindre, choix de la communication en temps réel ou différé, suppression des limites spatiales et temporelles) et d'inconvénients (excès d'informations et de documentation, problèmes de confidentialité et de sécurité des informations).</p> <p>La sécurisation des systèmes d'information mobilise des moyens destinés à la protection active et passive du système informatique afin d'en préserver l'intégrité, la disponibilité et de garantir la confidentialité des informations qu'il héberge.</p> <p>La malveillance sur les réseaux peut prendre de multiples formes, il convient de les identifier et de s'en protéger. La lutte contre les différents types de virus, l'authentification de l'information à l'aide d'une signature électronique ainsi que le cryptage des données participent à cet effort.</p> | <p>Composants du réseau : postes de travail, serveurs, équipements d'interconnexion.</p> <p>Services offerts par les ordinateurs hôtes du réseau : serveur de fichiers, d'impression, d'applications.</p> <p>Rôles des principaux protocoles réseaux sur Internet.</p> <p>Principes d'accès aux ressources du réseau. Adressage des hôtes sur le réseau, des ressources et des correspondants.</p> <p>Impact des TIC sur la forme, les contenus, les modes de communication.</p> <p>Identification et évaluation des risques et des potentialités d'une communication électronique.</p> <p>Dispositifs de sécurisation physique. Gestion des groupes d'utilisateurs. Droits d'accès aux ressources du réseau.</p> <p>Protection contre les virus et les actes de malveillance.</p> |
| <p>B. LA RECHERCHE D'INFORMATION</p> <p><i>(Durée indicative : 30 heures)</i></p> <p>1. L'identification du besoin d'information et typologie des sources</p> | <p>Cette partie du programme est destinée à montrer l'intérêt et à proposer les moyens de la maîtrise de l'acquisition de l'information. En ce sens, elle a une vocation essentiellement méthodologique visant au repérage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du contexte dans lequel s'inscrit une recherche d'information ; - de la nature des informations recherchées ; - des sources disponibles ; - des opérations de traitement auxquelles elles sont soumises ; - de l'analyse critique des résultats obtenus. <p>L'examen de l'origine du besoin d'information est un moyen d'aborder et de relever certaines des caractéristiques de l'information recherchée. Le contexte de référence permet de repérer l'éventuelle diversité des points de vue et de délimiter l'objet de la recherche.</p> | <p>Identification du problème, des objectifs et des contraintes (techniques, financières, temporelles). Nature et type des informations recherchées.</p> <p>Typologie des sources :</p> <ul style="list-style-type: none"> - internes et externes ; - primaires, secondaires. |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|---|---|
| 2. La recherche documentaire - Sources d'information - Méthodologie de recherche | La connaissance de la diversité des sources d'information constitue un préalable. L'identification des sources met l'accent sur leur pertinence par rapport au besoin d'information exprimé : - bibliothèques et centres de documentation spécialisés ; - système d'information d'une organisation ; - toile mondiale (web). L'approche des principaux outils documentaires (catalogues de bibliothèques, de médiathèques, index, bibliographies, outils de recherche en ligne) s'appuie sur leur usage dans une mise en situation effective. Le recours aux expressions logiques utilisant les symboles de priorité, de troncature et les opérateurs logiques (et, ou, pas) permet d'améliorer l'acuité et l'efficacité des recherches. | Caractéristiques des sources d'informations et modes d'accès. Moyens de repérage de l'information. Critères de sélection formels et intellectuels. Moteurs d'indexation, annuaires thématiques, méta-moteurs, groupes de News. Expression logique, opérateurs logiques. |
| 3. L'enquête | L'enquête permet de collecter les données lorsque les sources d'information secondaires n'existent pas. Un questionnaire simple structure le recueil des informations à obtenir auprès des personnes interrogées. | Enquête. Structuration du questionnaire. Types de questions. Traitement des réponses. |
| 4. Le contrôle et l'évaluation de la recherche | Les résultats d'une recherche sont contrôlés et évalués sous plusieurs angles : efficacité de la recherche et pertinence des résultats, qualité des informations collectées. Lors de l'évaluation des résultats d'une recherche d'information, il est important d'adopter un esprit critique. | Identification des critères d'évaluation : - fiabilité et pertinence : auteur, source, date, contenu, etc. ; - ressources mobilisées : temps, coût. |

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES

Indications générales

Le programme d'information et communication traduit une approche renouvelée de cet enseignement caractérisée par :

- l'importance accordée à l'étude de la communication, qu'il s'agisse de la communication interpersonnelle ou de la communication des organisations ;
- une approche méthodologique de la recherche d'informations visant à permettre aux élèves de devenir des acteurs compétents de la gestion de l'information, cette compétence leur étant utile sur le plan scolaire comme sur le plan social.

Organisation du programme

Le repérage des cadres horaires fournis à titre indicatif en regard de chaque partie, l'identification des pré-requis et la lecture des indications complémentaires devraient faciliter l'élaboration d'une progression pédagogique équilibrée, en harmonie avec les autres cours notamment ceux de management des organisations et d'information et gestion.

Les deux parties du programme, communication et recherche d'information, peuvent être conduites en parallèle dès le début de la formation.

Stratégie pédagogique

Afin de développer l'intérêt et la motivation des élèves tout en facilitant les acquisitions conceptuelles et notionnelles nécessaires à la poursuite de leurs études, il convient d'installer des démarches pédagogiques appropriées.

Chaque partie (voir infra) préconise la démarche *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation* et l'illustre par quelques exemples indicatifs. D'autres approches, plus déductives ou expositives, peuvent être envisagées ponctuellement lorsque le thème d'étude s'y prête. Néanmoins, toute séquence pédagogique doit permettre aux élèves, par une synthèse adaptée, de dégager l'essentiel des notions abordées. C'est

notamment par ce travail de conceptualisation que l'enseignement de communication et information prend tout son sens et facilite les pratiques d'évaluation nécessaires au professeur comme aux élèves pour s'assurer des acquis et opérer les remédiations éventuelles.

Que les élèves soient appelés à observer ou à agir, les exemples qu'il convient de choisir, dans la majorité des cas, prennent pour référent l'organisation : entreprises, associations, administrations et collectivités, ONG, etc. Ils concernent de préférence les activités à caractère administratif, commercial et/ou comptable et fournissent ainsi aux élèves des repères utiles au choix de la spécialité de terminale, voire à la définition de leur projet d'études supérieures ou professionnel.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication est privilégié et toutes les ressources de l'établissement doivent être disponibles, qu'il s'agisse des outils de communication (magnétoscopes, caméscopes, vidéoprojecteur, etc.), des logiciels de gestion, du réseau pédagogique ou d'Internet. L'utilisation de ces moyens est généralement plus opportune en classe dédoublée si l'effectif de la classe l'autorise. On veillera à leur mobilisation dans des conditions matérielles adaptées (qualité de l'espace et disponibilité des outils), en particulier pour les enseignements de communication (observation, analyse et simulations).

L'enseignement de communication et information est assuré par un seul professeur qui entretient un courant d'échanges régulier, pouvant déboucher sur des actions pédagogiques concertées, avec les autres professeurs chargés de l'enseignement de management des organisations, d'information et gestion et de français tout particulièrement.

Indications détaillées

A. La communication

Après l'introduction de quelques notions de base qui permettent de situer le champ étudié, l'étude de la communication entre personnes constitue un préalable essentiel à celle de la communication interne et externe des organisations.

1. Les notions de base

La démarche pédagogique recommandée est la suivante : *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation*.

C'est ainsi que la notion de communication peut être approchée à partir de l'observation d'exemples simples, relevant de divers types de communication (ex : publicité, journal télévisé, communication institutionnelle, échange entre personnes, etc.). On peut montrer comment l'information devient de la communication au travers des phénomènes d'expression et d'influence, mais on observe aussi que la communication peut n'avoir d'autre objet réel que la construction et l'entretien d'une relation.

Les composantes d'une situation de communication et les enjeux des acteurs seront identifiés et qualifiés en s'appuyant sur des schémas ou des grilles invitant au questionnement (ex : Quels sont les acteurs ? Que visent-ils ? Quelles stratégies mettent-ils en œuvre ? Que risquent-ils dans cette communication ? En quoi le canal utilisé a-t-il influencé le message ? Comment le message peut-il être interprété ? Comment pourrait-il l'être dans tel autre contexte ? etc.)

2. La communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle est un phénomène de partage de sens par l'interprétation réciproque de signes, et non un simple transfert d'information. Il convient d'apprendre aux élèves à percevoir et analyser des situations de communication simples relevant de la vie sociale ou professionnelle, à décrypter des phénomènes, des interactions, en évitant les jugements en terme de « bonne » ou « mauvaise » communication. Cet enseignement exploite largement l'observation et l'analyse de situations réelles ou simulées.

Cette étude ne peut pas se limiter au modèle « émetteur – récepteur » ou transitif, qui présente une vue mécaniste du processus de transmission. D'autres modèles existent qui analysent l'interactivité dans la communication ou encore la production du sens. Il ne s'agit pas, dans ce programme, de présenter les différentes écoles ou théories même si l'enseignant doit procéder à leur investigation afin d'enseigner, de façon rigoureuse, les notions qui sont à la portée des élèves et qui leur fournissent les éléments d'analyse et de compréhension des relations sociales dans le contexte des organisations.

Là encore, la démarche *Observation* → *Analyse* → *Conceptualisation* peut être conseillée.

L'approche de la communication interpersonnelle s'opère de manière progressive, mais globalisante, de manière à sensibiliser les élèves à la notion de processus dynamique, d'interaction des composantes. Les notions contenues dans ce programme ne doivent donc pas être strictement compartimentées et abordées les unes après les autres : il convient de les inscrire dans une approche explicative globale de la communication.

Par exemple, en observant une situation appropriée, on peut mettre l'accent sur les signes non-verbaux échangés, mais on les situera dans un contexte, on montrera comment ils contribuent à la construction du sens, en quoi certains relèvent de rituels, etc.

Les objets d'observation sont par exemple :

- des situations de communication rapportées au travers de séquences de films, d'émissions de télévision ;
- des supports spécifiques de formation à la communication sur cassette vidéo, cédérom, DVD, etc. ;
- des « reportages » de communication (saisie, par les élèves eux-mêmes, de petites situations d'échange, notées et rapportées dans toutes leurs composantes : contexte, interactions verbales et non-verbales, enjeux perceptibles) ;
- des articles relatifs à l'analyse de situations de communication entre individus ;
- des situations simulées en classe, en jeux de rôles ;
- des « cas » de communication (qui décrivent une situation d'échange dans son contexte et permettent une analyse).

Il est essentiel que les situations observées n'impliquent personnellement ni les élèves eux-mêmes, ni leur famille, ni des

personnes proches de leur entourage ou connues par d'autres élèves. L'observation s'opère en terrain neutre : dans les transports, les couloirs du lycée, à la cantine, dans la rue, etc. Lors des simulations, les élèves jouent un rôle (et jamais ce qu'ils sont eux-mêmes). Les situations qui leur permettent de se projeter dans le monde du travail ou des échanges sociaux sont ainsi les mieux adaptées : ils entrent alors dans la peau d'un personnage, dans une relation fictive du type « client/vendeur », « professionnel/stagiaire », « expert comptable/collaborateur », « recruteur/candidat », etc.

La phase d'analyse est essentielle : il ne s'agit pas seulement d'observer des phénomènes, mais aussi de les interpréter, de leur donner un sens, de les rattacher à des notions. L'analyse passe par la verbalisation de cette interprétation. Elle s'appuie sur des grilles ou des schémas qui structurent les référents maniés par les élèves. Les concepts sont donc abordés, réactivés, approfondis progressivement à partir de l'analyse de situations observées.

L'évaluation est généralement formative : une analyse des phénomènes de communication observés est à privilégier plutôt qu'un jugement en terme de « bonne » ou « mauvaise » communication. Les élèves sont sensibilisés à l'idée qu'il ne s'agit pas d'atteindre à tout prix une hypothétique communication « parfaite », mais de comprendre d'abord des phénomènes pour adopter progressivement des principes et des attitudes facilitant l'échange. L'identité en construction des élèves est ainsi respectée et protégée, du temps leur est accordé pour évoluer vers une pratique plus raisonnée de la communication, grâce à une mise en œuvre fréquente, dans des séquences courtes.

Dans le domaine de la communication, il convient de développer le sens critique des élèves à l'égard de toutes les recettes... pourtant nombreuses.

2.1. Construction du sens

Les observations, les jeux de rôles aident à repérer et comprendre les phénomènes d'interprétation au travers de l'analyse des interactions. Il est important de relever le rôle de l'écoute et de l'empathie lors d'une communication sans aborder toutefois les techniques de l'écoute active raisonnée ni la gestion des situations conflictuelles.

2.2. Expression de l'identité des acteurs

Les séquences vidéo, les reportages sont des supports privilégiés pour analyser les phénomènes de positionnement des acteurs et d'expression de soi, de manière externe, sans impliquer l'identité des élèves.

2.3. Rôle des normes de communication

Des articles, des reportages sensibilisent à l'universalité de l'existence des rituels de communication, mais aussi à la relativité des codes, en fonction des groupes d'appartenances. Cela aide les élèves à prendre conscience de leurs propres codes et, éventuellement, à leur inadéquation relative dans des contextes qui leur sont moins familiers (le monde du travail, par exemple).

2.4. Importance du contexte sur la communication

À partir d'observations variées (jeux de rôles, séquences vidéo, reportages, cas de communication, etc.), on peut montrer comment le contexte est perçu par les acteurs, et comment il influe sur les interactions.

2.5. Ressorts de l'influence

L'observation de situations (jeux de rôles, séquences vidéo, etc.) aide à repérer les différents ressorts de l'influence et les stratégies mises en œuvre par les acteurs d'une situation de communication. La répétition de telles analyses peut permettre de distinguer ce qui est du registre de l'argumentation ou de l'influence ouverte et ce qui n'est que pratique manipulatrice.

3. La communication des organisations

La communication des organisations se fonde sur les acquis précédents. Elle peut être abordée à partir d'exemples simples et

concrets tirés de l'environnement de l'élève. Ces exemples pourront concerner :

- des organisations variées : entreprises, associations, organisations non gouvernementales, administrations, etc. ;
- des situations plus ou moins proches de l'élève : communication commerciale, communication institutionnelle, mais aussi communication financière, communication de crise, communication interne, etc.

Les exemples font appel aux technologies de l'information et de la communication chaque fois que la réalité des pratiques de travail l'impose.

L'observation critique de pratiques concrètes de communication orale, visuelle et écrite permet de percevoir les objectifs poursuivis et les effets réels produits. Elle prépare la mise en œuvre d'une communication professionnelle raisonnée.

Il s'agit de permettre à l'élève :

- d'identifier, de caractériser et de mobiliser les concepts précédemment étudiés en les intégrant dans l'analyse de son environnement ;
- de prendre conscience de leur forte interdépendance ;
- de prendre conscience que la communication formelle des organisations est une communication raisonnée qui répond à des objectifs précis ;
- de mobiliser l'ensemble de ces acquis afin de produire une communication écrite ou orale.

Cette partie du programme fait appel à l'informatique de communication chaque fois que la réalité des pratiques de travail l'impose.

3.1. Communication interne et externe

L'objectif de l'étude est de donner à l'élève la capacité de repérer une action de communication, d'en retrouver la fonction essentielle, l'objectif, la cible, le canal et d'identifier les moyens utilisés.

À partir d'exemples concrets, on s'attache à définir ces diverses notions de façon rigoureuse, à faire ressortir les relations qui existent entre elles et à apprécier les résultats produits par rapport aux effets attendus. À chaque étape, l'accent sera mis tout particulièrement sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

3.2. Analyse de la communication des organisations

■ Éléments communs à la communication orale et écrite dans le contexte des organisations

Ces éléments sont abordés essentiellement dans le cadre d'exercices pratiques d'observation et d'analyse de pratiques réelles de communication d'organisations. Ils ne font en aucun cas l'objet de longs développements théoriques. Les situations, simulées ou réelles, proposées aux élèves sont des situations simples qui concernent les relations commerciales ou administratives. On peut à cette occasion observer l'influence des supports sur le comportement de la cible.

■ Communication orale

Cette partie du programme prend appui sur les notions de base et de communication interpersonnelle. Elle les situe dans le contexte des organisations. L'observation de situations relevant du monde du travail permet d'approfondir l'approche des concepts plus généraux avec lesquels elle peut-être menée en parallèle. On part par exemple de l'observation de documents vidéo, de l'écoute de communications téléphoniques ou de messages enregistrés, de visites d'entreprises...

Les techniques liées à la communication orale (écoute active, reformulation, procédés de l'argumentation) peuvent faire l'objet d'observations à partir d'extraits d'émissions télévisées ou de films présentant des situations relevant du monde du travail. Cependant, leur mise en œuvre par les élèves eux-mêmes ne relève pas du programme de première.

L'utilisation de grilles d'observation et d'analyse est indispensable.

Un travail de prise de notes peut être réalisé à l'occasion de situations de communication orale courtes afin de mettre en évidence son apport dans la restitution de l'information.

■ Communication écrite.

L'étude de la communication écrite peut s'articuler selon deux approches tantôt successives, tantôt alternées :

- observation et analyse d'écrits professionnels réels : cette observation de supports variés (mémos, lettres, notes, imprimés, communiqués, tableaux, etc.) doit permettre de repérer l'image de l'organisation, d'identifier et de distinguer les structures logique et formelle, de reconnaître quelques règles d'écriture et de présentation ainsi que les fonctionnalités des systèmes informatisés qui ont pu être utilisées pour leur production et leur diffusion ;

- production de messages et de supports écrits : l'analyse préalable de situations de communication simples conduit à la production de messages et de supports en tenant compte de contraintes diversifiées : structuration logique du message, maîtrise de la langue française (vocabulaire, grammaire, orthographe), charte graphique, longueur, style.

Sans éliminer la pratique de la rédaction manuscrite, cette production conduit le plus souvent à utiliser les outils logiciels adaptés à la mise en forme de documents (textes, tableaux, graphiques ou images). Les fonctionnalités de ces logiciels sont mises au service de la lisibilité du document, du renforcement du sens et, plus généralement, de la qualité et de l'efficacité du message.

3.3. Communication et réseaux informatiques

■ Principes de la communication en réseau

Cette initiation vise à familiariser l'élève avec le travail en réseau en l'invitant à en observer les potentialités et à en mesurer les risques. Le réseau n'est pas uniquement objet d'étude, il est aussi support de communication dans la classe pour organiser le stockage de la documentation, diffuser des informations pratiques, donner accès à des supports de cours, échanger avec ses pairs et les professeurs. Le recours systématique au réseau comme support de l'activité pédagogique participe à l'apprentissage.

Les usages du réseau doivent donner lieu à une analyse dans le but de mettre en évidence les notions associées :

- se connecter au réseau : service, utilisateur, groupes d'utilisateurs, droits d'accès ;
- lire les paramètres réseau d'un poste de travail : adresse IP, services, protocoles ;
- accéder aux ressources du réseau, les utiliser : nature des ressources, chemins d'accès ;
- utiliser le réseau pour échanger des documents électroniques ;
- accéder à un site ou à un document sur Internet : protocoles utilisés, débit, format des fichiers, adresse réticulaire ;
- rendre accessible une ressource sur le réseau local : services de partage et de contrôle d'accès ;
- rechercher des virus, identifier et bloquer les messages indésirables : identification des risques.

L'analyse de la structure des types d'adresses le plus fréquemment utilisées – adresse réticulaire (URL), adresse de messagerie électronique (courriel), adresse IP (*Internet Protocol*) – doit conduire à l'explicitation des principes d'adressage.

L'approche fonctionnelle des composants du réseau – ordinateurs hôtes du réseau, média, concentrateur, commutateur, routeur – sera facilitée par une représentation schématisée d'un réseau réel.

L'initiation à la gestion des groupes d'utilisateurs doit être l'occasion de sensibiliser les élèves à la notion de sécurité sur les réseaux et de mettre en évidence les méthodes fondamentales : enregistrement des comptes d'utilisateurs, mot de passe, appartenance à des groupes, affectation de droits d'accès. Il s'agit d'abord de responsabiliser les élèves en montrant que l'éducation à la sécurité du système informatique implique le respect de procédures mais aussi d'une éthique pouvant être exprimée à travers une charte du bon usage des ressources du réseau. La dimension citoyenne de cette éducation implique une sensibilisation au respect d'autrui, de son espace de travail virtuel, de son expression, de la propriété des contenus diffusés sur le réseau ainsi qu'une information précise sur les risques liés à la consultation de sites illicites ou susceptibles de choquer la sensibilité des élèves.

La sensibilisation à l'importance de la protection contre les virus est l'un des éléments de cette éducation à la sécurité des systèmes informatiques. On cherche à fournir des réponses à des questions concrètes : quels sont les risques, les sources, les formes et les modes de contamination ? On sensibilisera également les élèves aux risques liés à la diffusion de rumeurs et de canulars. On mettra en évidence les règles en matière de protection contre les différentes formes de virus : éviter les comportements à risque, connaître les sources d'information fiables, utiliser les moyens disponibles (antivirus, pare-feu), appliquer des procédures en matière de détection et d'éradication.

■ **Spécificités de la communication électronique**

On aborde plus particulièrement les usages de la messagerie électronique (courriel). À partir de mises en situation réelles ou simulées, les élèves sont amenés à recevoir, à produire et à diffuser des messages. On insiste sur le fait que la simplification du message dans sa forme et sa formulation ne dispense pas de l'exigence de réflexion préalable, de rigueur, de concision et de recherche de qualité.

C'est aux élèves qu'il appartient de faire le choix du meilleur mode de communication en fonction de la situation à laquelle ils sont confrontés.

Une utilisation rationnelle des principales fonctionnalités d'un logiciel de messagerie est attendue : gestion des annuaires, organisation et classement des messages et des documents attachés, définition et utilisation des filtres.

B. La recherche d'information

L'information est une ressource capitale pour les organisations ; c'est pourquoi il est nécessaire de sensibiliser et de former les élèves à cette notion.

La recherche d'informations insiste sur les procédures à mettre place car il paraît primordial d'identifier les étapes, de connaître les outils et les méthodes spécifiques et de les utiliser. Elle sensibilise aussi les élèves à l'évaluation des informations recueillies et leur permet d'adopter une attitude critique. Cette étape est essentielle à une époque où les individus sont surinformés et peuvent avoir facilement accès à l'information qu'ils désirent.

Les compétences méthodologiques sont développées en prenant appui sur des exemples liés aux organisations (association, entreprise, établissement scolaire) ; ils peuvent concerner un recueil de données ponctuelles ou une recherche d'informations plus complète, impliquant à la fois la constitution d'un dossier documentaire et un recueil d'informations sur le terrain.

1. L'identification du besoin d'information et typologie des sources

Il s'agit de montrer aux élèves que les informations à rechercher doivent être préalablement définies en fonction du problème posé et du contexte dans lequel il s'inscrit. De même, les sources d'informations, extrêmement diverses, ne sont pas sollicitées par hasard ; les élèves doivent donc acquérir une méthodologie d'identification des sources disponibles, sans se cantonner à une source unique.

2. La recherche documentaire

Des supports diversifiés sont utilisés pour faire acquérir cette compétence et s'assurer que les élèves l'exercent quelles que soient les informations analysées :

- la toile mondiale, les listes de diffusion, les abonnements, les consultations périodiques de favoris (en particulier pour la veille informationnelle), ainsi que le recours aux technologies de l'information et de la communication en général ;

- les bibliothèques réelles ou virtuelles ;

- les centres de documentation, en particulier spécialisés ;

- le système d'information d'une organisation, à travers une base de données manipulées à l'aide d'un langage de requête.

Dans les établissements, il s'agit de démontrer le rôle des documentalistes : il est souhaitable de s'appuyer sur leur savoir-faire pour illustrer cette partie.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication est indispensable. Cette étape doit déboucher sur des applications concrètes et diversifiées avec utilisation d'outils adaptés pour trouver avec efficacité les informations recherchées.

On cherche notamment à expliciter les méthodes de référencement et de recherche sur la toile en mettant en évidence les caractéristiques communes et les spécificités des différents moteurs de recherche disponibles sur Internet (règles syntaxiques, commandes logiques, opérateurs logiques).

Une importance toute particulière est accordée au développement de l'esprit critique des élèves. Il est nécessaire d'être attentif aux motivations et aux enjeux des auteurs, à leur crédibilité, aux procédés choisis pour donner du sens à l'information, en s'appuyant sur la partie « communication » du programme. Il est essentiel d'insister sur la nécessaire prudence à adopter vis-à-vis des informations disponibles sur Internet ou dans les autres médias et de mettre en place les réflexes de contrôle de pertinence et de validité des informations recueillies.

3. L'enquête

L'étude de l'enquête privilégie, au niveau de la classe de première, l'élaboration et l'exploitation du questionnaire.

Le recours au questionnaire comme instrument de recueil d'informations sera justifié par la nature du besoin initial, les caractéristiques de l'information éventuellement disponible et le contexte de l'étude. La clarification des attentes et l'identification de la cible seront fortement guidées.

Il n'est pas utile que les questionnaires intègrent un grand nombre de types de questions. Il est raisonnable de se limiter aux questions fermées à choix unique ou à choix multiple, aux questions ouvertes (textes ou numériques) et aux questions de classement ou de notation. Ne sont donc pas utilisés des types de questions élaborées (par exemple, échelle de Likert, de Stapel, de sémantique différentielle, questions projectives, etc.).

Il faut aussi montrer aux élèves qu'il est indispensable de structurer clairement l'ensemble du questionnaire, ce qui implique une analyse préalable (par exemple, hiérarchisation des informations à obtenir, regroupement en parties homogènes, etc.).

Les limites en terme de fiabilité de l'information recueillie sont présentées et argumentées. Le recours au support du réseau pour la réalisation du questionnaire et aux logiciels standards pour le dépouillement et l'exploitation doit être privilégié.

La construction d'un questionnaire ne peut être traitée comme un « exercice de style » sans contexte ni finalités véritables. La production d'une synthèse rédigée et présentée, y compris dans un cadre collectif, pourra être favorisée.

PROGRAMMES DE L'ENSEIGNEMENT D'INFORMATION ET GESTION EN CLASSE DE PREMIÈRE DE LA SÉRIE SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

A. du 14-1-2004. JO du 27-1-2004

NOR : MENE0400021A

RLR : 544-1c

MEN - DESCO

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 26-5-2003 ; avis du CNP du 4-11-2003 . avis du CSE du 25-11-2003

Article 1 - Le programme de l'enseignement d'information et gestion dans la spécialité "gestion" de la classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe 1 du présent arrêté.

Article 2 - Le programme de l'enseignement d'information et gestion dans la spécialité "communication" de la classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion est fixé conformément à l'annexe 2 du présent arrêté.

Article 3 - Ces programmes entrent en vigueur à partir de l'année scolaire 2005-2006.

Article 4 - 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 janvier 2004
Pour le ministre de la jeunesse,
de l'éducation nationale et de la recherche
et par délégation,
Le directeur de l'enseignement scolaire
Jean-Paul de GAUDEMAR

Annexe 1

INFORMATION ET GESTION

Spécialité « Gestion »

Classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. Finalités des enseignements

La gestion des entreprises et des organisations repose essentiellement sur la production et l'utilisation de l'information à toutes les étapes de la prévision, de la décision, de l'exécution et du contrôle. Cette information est élaborée, traitée, diffusée et stockée au sein du système d'information et de son infrastructure, le système informatique. Les systèmes d'information occupent aujourd'hui une place centrale dans la gestion des organisations. Ils se situent au point de rencontre des méthodes de gestion et des méthodes informatiques. Ils sont à la fois :

- des instruments de représentation de la structure et du fonctionnement des organisations ;
- des dispositifs opérationnels de traitement des informations.

Les enseignements réunis sous la dénomination « information et gestion » associent les méthodes, les démarches et les techniques de la gestion des entreprises et des organisations, de la comptabilité et de l'informatique de gestion. Ils visent à permettre aux élèves :

- d'acquérir la connaissance et la pratique des systèmes d'information de gestion et en particulier du système d'information comptable ;
- d'être en mesure de produire, d'analyser, de contrôler et d'interpréter les informations obtenues ;
- de constater la contingence des instruments de gestion et des conditions de leur utilisation.

Ces finalités visent à développer chez les élèves des compétences spécifiques à la série *Sciences et technologies de la gestion* (STG) :

- appréhender, analyser et modéliser des situations caractéristiques du fonctionnement des organisations ;
- synthétiser des informations de gestion permettant d'assurer la préparation des décisions et le contrôle des opérations ;
- communiquer et mettre en œuvre les solutions retenues.

2. Architecture du programme

Le programme comporte quatre parties :

1. L'entreprise et son fonctionnement ;
2. Le système d'information et les bases de données ;
3. La comptabilité financière ;
4. La comptabilité de gestion.

La connaissance de l'entreprise et de son fonctionnement sont nécessaires pour appréhender les systèmes d'information de gestion. Ainsi, l'étude des activités de l'entreprise prévue dans la première partie « L'entreprise et son fonctionnement », faite en liaison avec l'enseignement du management des organisations, fournit aux élèves une première représentation de l'entreprise.

Les systèmes d'information permettent aux acteurs de l'entreprise d'acquérir, de stocker, de traiter, d'échanger des informations. L'étude du modèle relationnel permet d'aborder les notions fondamentales en matière d'organisation et d'interrogation des données. Les bases de données relationnelles constituent la référence technologique en matière de support et de gestion des systèmes d'information automatisés. L'approche de la logique algorithmique sensibilise les élèves à une première formalisation des structures de traitement.

La comptabilité est une représentation organisée, codifiée, voire normalisée du fonctionnement de l'entreprise. Elle a deux objectifs principaux :

- un objectif juridique et social auquel répond la comptabilité financière qui produit des informations destinées à des utilisateurs externes à l'entreprise ;
- un objectif de pilotage auquel répond en particulier la comptabilité de gestion qui produit des informations destinées à des utilisateurs internes à l'entreprise.

Ces deux domaines de la comptabilité font l'objet de parties complémentaires mais distinctes du programme. L'articulation entre la classe de première et les deux classes terminales s'effectue selon le principe général suivant :

- la classe de première permet d'étudier l'élaboration, l'organisation et l'interprétation de l'information de gestion ;
- la classe terminale *Comptabilité et finance d'entreprise* a pour objectifs l'analyse et l'utilisation de l'information comptable, financière et de gestion pour l'aide à la décision ;
- la classe terminale *Gestion des systèmes d'information* a pour objectif la spécification et la conception des systèmes d'information de gestion et de communication.

3. Indications générales

L'objectif général de la série vise l'acquisition des connaissances, des techniques et des méthodes de travail nécessaires à la poursuite des études.

L'environnement technologique de l'enseignement

L'enseignement d'information et gestion suppose le recours à des environnements de travail en réseau adaptés à ses objectifs de formation et à son projet pédagogique. Les fonctionnalités disponibles doivent permettre d'utiliser, à des fins de simulation, des bases de données échantillons, tirées de la réalité, permettant une approche réaliste des systèmes d'information de gestion.

Le degré de technicité

L'enseignement d'information et gestion associe la connaissance des fondements théoriques et conceptuels à la mise en œuvre et la pratique des techniques de référence.

L'approche pédagogique ne peut donc se réduire ni à la pratique répétitive et mécanique d'exercices ou d'enregistrements comptables ni à l'apprentissage systématique de logiciels.

L'importance des premiers apprentissages

Les acquis conceptuels et méthodologiques de la classe de première revêtent une grande importance pour la poursuite d'études. Il convient d'insister en particulier sur :

- l'acquisition et la compréhension des notions fondamentales ;
- l'apprentissage de méthodes de modélisation et de simulation ;
- l'aptitude à juger de l'utilité des informations pour la prise de décision ;
- la capacité à communiquer des réflexions et des commentaires sur les solutions envisagées.

II. PROGRAMME

Il est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes présentant les thèmes du programme, le sens et la portée de l'étude, les notions et contenus à construire ;
- 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 fournissent le sens de l'étude et ses objectifs, l'explicitation et la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence. Elles précisent en outre les compétences méthodologiques à faire acquérir.

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|---|--|
| 1. L'entreprise et son fonctionnement (Durée indicative : 30 heures) | Il s'agit de proposer ici une première représentation globale de l'entreprise et de sa gestion qui sera progressivement enrichie, en particulier par l'étude plus détaillée des activités (point 1.2.). | - <i>L'entreprise et ses finalités économiques</i> Définition de l'entreprise, nature de son activité (commerciale, industrielle, de services), objectifs poursuivis |
| 1.1. L'entreprise et sa gestion (5 heures) | La compréhension des caractéristiques de la gestion s'appuie sur une présentation de l'entreprise vue comme une institution complexe en relation avec de nombreux partenaires par des opérations d'échange et des contrats. | - <i>Les partenaires de l'entreprise</i> Les clients, les fournisseurs, les associés, les banques, l'Etat - <i>Le personnel de l'entreprise</i> - <i>Les principales opérations de l'entreprise</i> La vente, l'achat, la production de biens et/ou de services, l'investissement, le financement - <i>La gestion de l'entreprise</i> Les objectifs de la gestion Les différents niveaux de gestion Le rôle de l'information et des systèmes d'information |
| 1.2. Les principales activités de l'entreprise (25 heures) | L'objectif de l'étude des activités de l'entreprise est d'observer, de représenter et de comprendre « ce qui se fait » dans l'entreprise. Pour chacune des activités étudiées, on mettra en évidence : - sa mission principale ; - les partenaires concernés ; - les types de flux (physiques, monétaires, d'information) ; - les enjeux de gestion ; - les besoins en information ; - les principaux supports de l'information. | - <i>L'activité commerciale</i> Les opérations relatives à la vente Le vocabulaire des transactions commerciales - <i>L'activité d'approvisionnement en biens et en services</i> La variété des approvisionnements Les opérations relatives à l'approvisionnement - <i>L'activité d'investissement</i> La notion d'investissement, ses caractéristiques et ses finalités Notion d'investissement de remplacement - <i>L'activité de financement</i> Le financement interne Les principaux financements externes : les apports des associés, l'emprunt bancaire - <i>L'activité de production de biens et de services</i> Schéma de production d'un bien, d'un service Relations (en quantités) entre vente, production, stocks et approvisionnements Notion de consommation - <i>L'activité d'administration de l'entreprise</i> La gestion du personnel La gestion de l'information |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|--|--|
| 2. Le système d'information et les bases de données <i>(Durée indicative : 30 heures)</i> | | |
| 2.1. Le système d'information <i>(3 heures)</i> | <p>Au sein des organisations, le système d'information réalise quatre fonctions : collecter, mémoriser, transformer et communiquer des informations de plus en plus souvent numérisées.</p> <p>L'étude du système d'information (SI) permet tout à la fois de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - représenter certains aspects de l'activité des organisations ; - repérer un ensemble organisé de ressources humaines et technologiques. | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les rôles et les caractéristiques de l'information</i> L'information, vecteur de communication interne et externe L'information, instrument du travail collectif Nature et formes de l'information Qualités et coût de l'information - <i>Le système d'information</i> La nécessité d'organiser l'information Les liens entre système d'information et système informatique - <i>La représentation des flux d'information</i> Domaine d'étude, acteur, flux d'information Diagramme de flux |
| 2.2. Le modèle relationnel <i>(10 heures)</i> | <p>Le modèle relationnel apporte les notions essentielles en matière de structuration des données. Il permet d'étudier la conception d'une base de données (comment elle est construite) indépendamment de son implantation technique. Sa connaissance est indispensable à la maîtrise des langages d'interrogation des bases de données dans les différents domaines d'application de l'informatique de gestion.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les données et les relations</i> Repérage des données, domaines de valeurs et attributs Dépendance fonctionnelle Relation, schéma relationnel - <i>Les contraintes d'intégrité</i> Domaine, relation, référence - <i>Les opérateurs relationnels</i> Restriction, projection, jointure |
| 2.3. La base de données <i>(10 heures)</i> | <p>La base de données est un ensemble d'informations structurées en tables dont l'implantation, la mise à jour et l'exploitation sont réalisées à l'aide d'un système de gestion de bases de données relationnel. Elle est définie par son schéma (la structure) et son contenu (les valeurs).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le schéma de la base de données</i> Table, enregistrement (ou ligne), champ (ou colonne) Prise en charge des contraintes d'intégrité : type, clé primaire et clé étrangère - <i>Le langage de requête SQL</i> Restriction, projection, jointure, tri - <i>La gestion de la base de données</i> La gestion des données : stockage, intégrité, sécurité Les droits d'accès aux données |
| 2.4. La logique algorithmique <i>(7 heures)</i> | <p>L'expression algorithmique permet de dégager les principes de construction d'un traitement programmé quel que soit l'environnement logiciel de sa mise en œuvre.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Représentation des données</i> Type, variable, constante - <i>Représentation et exécution des traitements</i> Algorithme, programme Séquence, alternative, répétitive Fonction |
| 3. La comptabilité financière <i>(Durée indicative : 60 heures)</i> | | |
| 3.1. Les finalités et les utilisateurs de l'information comptable <i>(5 heures)</i> | <p>La comptabilité financière constitue un système d'information destiné à fournir, après un traitement approprié, des informations susceptibles de satisfaire les besoins de multiples utilisateurs.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les principales finalités de l'information comptable</i> Le contrôle de l'entreprise Un moyen de preuve dans la vie des affaires L'aide à la prise de décisions internes et externes - <i>La multiplicité des utilisateurs de l'information comptable et la diversité des besoins d'information</i> Les dirigeants de l'entreprise Les associés et les banquiers L'administration fiscale Les partenaires commerciaux Les partenaires sociaux |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|--|---|
| 3.2. La forme et le contenu de l'information comptable de synthèse (5 heures) | <p>Les états financiers ou documents de synthèse constituent la principale source d'information comptable destinée à un large éventail d'utilisateurs.</p> <p>Cet aperçu de l'ensemble des documents de synthèse simplifiés permet de situer la finalité des traitements comptables.</p> | <p>- <i>Le bilan et sa structure</i> Les notions d'actif et de passif Les principaux postes du bilan</p> <p>- <i>Le compte de résultat et sa structure</i> Les notions de produit et de charge Les principaux postes du compte de résultat</p> |
| 3.3. Le système d'information comptable (10 heures) | <p>Le système d'information comptable est une partie du système d'information de l'entreprise. Il est en relation avec toutes les activités de l'entreprise et il permet l'agrégation des données par l'évaluation des faits dans une même unité monétaire.</p> <p>En fonction des besoins des utilisateurs internes et externes à l'entreprise, il est possible de produire différentes informations de synthèse. Ainsi, la comptabilité financière met en jeu des processus comptables légaux et réglementaires d'application obligatoire alors que la comptabilité de gestion (partie 4) repose sur des processus de gestion propres à chaque entreprise.</p> | <p>- <i>Les bases du traitement de l'information comptable</i> Le fondement technique de l'enregistrement des données : la partie double (présentation par les flux et par le patrimoine) Les principales conventions d'évaluation et de présentation de l'information comptable : . l'unité monétaire et le coût historique . la continuité d'exploitation . la périodicité et la séparation des exercices . la règle de prudence Notion de normalisation comptable : le plan comptable général</p> <p>- <i>L'organisation du traitement de l'information comptable</i> Organisation de la comptabilité : pièces justificatives, journal, comptes et plan de comptes, grand livre, balance générale, documents comptables de synthèse Notion de contrôle</p> <p>- <i>La comptabilité et les technologies de l'information et de la communication</i> Le système informatique et l'organisation de la comptabilité financière La pratique des applications comptables</p> |
| 3.4. L'analyse et l'enregistrement des transactions externes (25 heures) | <p>L'analyse et l'enregistrement des transactions avec l'environnement jouent un rôle clé dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la compréhension de la logique des enregistrements comptables ; - l'appréciation des conséquences des enregistrements sur la situation financière de l'entreprise ; - l'interprétation des informations comptables et leur utilisation pour prendre des décisions de gestion. <p>Les principales opérations de l'entreprise sont étudiées dans les cas les plus courants sans rechercher la complexité.</p> | <p>- <i>Le cycle d'exploitation</i> Les opérations d'exploitation : . les achats, les autres charges externes et les ventes . les charges de personnel Les opérations de trésorerie : . le traitement des créances et des dettes . les différents moyens de paiement</p> <p>- <i>Le cycle d'investissement</i> Notion d'immobilisation La distinction immobilisation - charge Le traitement comptable des immobilisations corporelles</p> <p>- <i>Le cycle de financement</i> Le traitement comptable des apports en capital, de l'emprunt bancaire (octroi et remboursement) et des charges d'intérêt</p> |
| 3.5. L'élaboration des documents de synthèse (15 heures) | <p>L'inventaire et la clôture des comptes sont justifiés par la nécessité de calculer et de communiquer un résultat pour la période étudiée et de déterminer la valeur des capitaux propres de l'entreprise à la fin de l'exercice. La clôture des comptes permet de présenter des comptes annuels qui doivent donner une image fidèle des opérations de l'entreprise. Celle-ci résulte, pour l'essentiel, de l'application des principes comptables.</p> <p>La présentation normalisée des documents de synthèse facilite la communication des résultats et les comparaisons entre les entreprises.</p> | <p>- <i>L'inventaire et la clôture des comptes</i> Le rôle de l'inventaire La prise en compte des stocks L'amortissement des immobilisations</p> <p>- <i>Le bilan et le compte de résultat</i> Présentation normalisée du bilan et du compte de résultat Élaboration du bilan et du compte de résultat Rôle et interprétation des documents de synthèse</p> |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|---|---|
| 4. La comptabilité de gestion (Durée indicative : 30 heures) | La comptabilité de gestion constitue un instrument au service de la prise de décision dans les organisations. | |
| 4.1. L'entreprise et la comptabilité de gestion (5 heures) | Elle permet aux dirigeants de faire des choix qui engagent l'entreprise à court et à long terme. Elle repose sur des processus de gestion propres à chaque entreprise. | - <i>Finalités de la comptabilité de gestion</i> Objectifs de la comptabilité de gestion Différences et complémentarités entre la comptabilité financière et la comptabilité de gestion - <i>Notions et méthodes de la comptabilité de gestion</i> Coût, marge, résultat Coût complet |
| 4.2. Le modèle des centres d'analyse (25 heures) | Le modèle des centres d'analyse est pertinent pour : - s'approprier les concepts et le vocabulaire de la comptabilité de gestion ; - percevoir et comprendre la logique d'ensemble du processus de calcul des coûts ; - permettre l'interprétation d'informations de gestion ; - apprécier les limites du coût complet. | - <i>La hiérarchie des coûts</i> Cycle d'exploitation, schéma du processus de production Coûts d'achat, de production, hors production, de revient - <i>Les charges directes, les charges indirectes</i> Les problèmes posés par les charges indirectes Le traitement des charges indirectes Centres d'analyse, unités d'œuvre Réseau d'analyse (schéma) Affectation, répartition et imputation des charges - <i>Les stocks</i> Différents types de stocks : stocks de matières, de produits Relations avec la comptabilité financière, inventaire permanent et inventaire intermittent Suivi et évaluation des stocks, coût moyen pondéré (en fin de période) - <i>Le coût complet</i> Calcul d'un coût complet et d'un résultat par produit ou pour une commande Intérêt et limites du coût complet - <i>La pratique du tableur</i> |

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES

1. L'entreprise et son fonctionnement

(Durée indicative : 30 heures)

Les systèmes d'information de gestion sont construits à partir de l'observation de la réalité des entreprises et en réponse aux besoins en information des acteurs concernés. La connaissance du fonctionnement de l'entreprise constitue un préalable indispensable à la modélisation de l'information nécessaire à sa gestion.

Cette première partie propose une étude des diverses activités de l'entreprise qui doit permettre aux élèves de disposer d'une première représentation de son fonctionnement indispensable à une bonne compréhension des autres parties du programme. L'étude sera faite en complémentarité avec le cours de management des organisations.

Dans le domaine de la gestion, la modélisation de l'entreprise n'est pas exclusivement de nature comptable. Aussi l'analyse des activités nécessite-t-elle une approche pluridisciplinaire combinant les aspects opérationnels, économiques, juridiques et de management. Elle fournit des thèmes d'étude qui permettent ensuite de comprendre l'utilité de l'examen critique des résultats chiffrés, la nécessité de leur analyse et de leur communication. L'étude prend appui sur l'observation d'entreprises et privilégie l'analyse de situations réelles.

1.1. L'entreprise et sa gestion

Il s'agit de proposer ici une première représentation de l'entreprise, de ses caractéristiques, de ses acteurs et de ses partenaires, en

insistant en particulier sur les finalités économiques, productives, commerciales et financières mais sans omettre la dimension humaine et managériale.

Cette étude peut être menée parallèlement à celle des principales opérations de l'entreprise.

L'objet de la gestion est présenté comme un ensemble de démarches et d'outils visant à faire progresser l'efficacité de l'organisation et à préparer les décisions en s'appuyant sur l'analyse et l'interprétation des informations de gestion et sur la mesure de la performance.

1.2. Les principales activités de l'entreprise

L'activité commerciale

L'étude conduit à identifier les principales opérations commerciales, les différents types de flux concernés et les supports d'information associés (bon de commande, bon de livraison, facture, règlement).

Si la présentation des supports d'information est nécessaire, l'étude doit privilégier :

- la description méthodique des opérations et de leur logique ;
- les relations entre les activités commerciales et les autres activités de l'entreprise ;
- les besoins en investissement et en financement.

On doit également introduire les notions de créance, crédit et délai de paiement.

L'activité d'approvisionnement en biens et services

L'étude du cycle achat-vente permet d'aborder le rôle des stocks. On doit également introduire les notions de dette et de marge commerciale.

L'activité d'investissement

Il est nécessaire de montrer les différentes dimensions de l'investissement.

L'activité de financement

L'étude sera très succincte. Il s'agit de montrer la nécessité du financement des investissements et d'aborder trois modalités possibles : le financement interne, l'apport des associés et l'emprunt bancaire.

L'activité de production de biens et de services

Les différentes formes de production sont présentées ici en évoquant la complémentarité entre la production de biens et la production des services associés. À ce stade, les élèves doivent avoir compris les liens entre l'activité commerciale, l'activité de production et l'activité d'approvisionnement.

L'activité d'administration de l'entreprise

Les activités administratives doivent être présentées en insistant sur leur dimension transversale et permettre aux élèves de comprendre les enjeux de la fonction administrative (en particulier son rôle dans la gestion de l'information).

Pour la gestion du personnel, il ne s'agit pas de traiter la « Gestion des ressources humaines » comme le fera le cours de « Management des organisations », mais d'introduire les premières notions de gestion du personnel et de présenter les principaux documents associés à la paie. Le bulletin de paie très simplifié illustre un certain nombre de notions fondamentales : prélèvements sociaux, charges patronales, salaire net et coût pour l'employeur.

2. Le système d'information et les bases de données

(Durée indicative : 30 heures)

L'enseignement d'information et gestion contribue au développement de la capacité :

- d'abstraire par la modélisation ;
- d'organiser par la structuration des données et des traitements ;
- de communiquer par l'échange et la diffusion d'informations sur le réseau.

Cette partie du programme est centrée sur l'acquisition de notions fondamentales liées au système d'information et plus particulièrement à l'organisation des données et des traitements :

- l'étude du système d'information et de ses liens avec le système informatique ;
- l'étude des bases de données en tant que supports structurés des informations de gestion.

L'accent mis sur les concepts du modèle relationnel et de la logique algorithmique vise à donner, dès la classe de première, un aperçu des structures de référence en matière de gestion automatisée des données et des traitements. Cet enseignement prend appui sur l'utilisation d'outils logiciels comme supports d'appropriation des concepts, tout en permettant de s'affranchir de leur contingence et de leur obsolescence.

2.1 Le système d'information

Cette partie du programme a pour but de sensibiliser les élèves à la notion de système d'information. Il s'agit d'abord d'appréhender le rôle de l'information dans les différentes activités de gestion de l'entreprise, de montrer les interdépendances et de valoriser grâce à quelques exemples significatifs le rôle stratégique de l'information au sein des organisations.

On montrera que le système d'information concerne l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Le système informatique constitue le support du système d'information : il prend en charge l'information numérisée et les traitements automatisés.

L'utilisation de modèles, c'est-à-dire d'instruments de représentation de la réalité répondant à des règles strictes de composition et d'expression, permet de décrire tout ou partie d'un système d'information.

En classe de première, on se limite à une vision des informations échangées (le diagramme de flux) et des données mémorisées (le

schéma relationnel) par les acteurs de l'entreprise. Le recours au modèle entité – association est donc exclu.

2.2 Le modèle relationnel

L'étude du modèle relationnel est abordée dans le but :

- d'introduire les principes fondamentaux qui régissent l'organisation et l'exploitation de l'information en gestion ;
- d'aborder la logique de construction d'une représentation des informations sous la forme d'un ensemble structuré de données non redondantes ;
- de mettre en œuvre, sur des exemples simples, les règles et la démarche d'interrogation d'une base de données.

La notion de dépendance fonctionnelle est utilisée pour repérer les attributs qui caractérisent un objet identifiable du système d'information.

La nécessité de la normalisation sera illustrée par la mise en évidence des problèmes liés à la redondance et à la mise à jour des données (insertion, suppression, modification).

L'étude des opérateurs relationnels prépare l'expression de requêtes dans le langage SQL.

2.3 La base de données

L'étude de l'organisation des données dans les tables (nom, type, clés) met en évidence les mécanismes utilisés par les SGBD pour assurer le contrôle de la cohérence des données lors d'une mise à jour.

Le recours au langage SQL fonde l'usage d'un raisonnement partant de l'expression du résultat à obtenir. Son apprentissage, indépendant de l'interface propre à chaque outil, contribue à l'acquisition progressive de la capacité de passer de l'expression d'un besoin en langage naturel à sa définition dans un langage formel.

L'étude est volontairement limitée à l'ordre SELECT en utilisant les clauses d'identification des sources de données sur une ou plusieurs tables (FROM), de restriction et de jointure (WHERE) et de tri (ORDER BY). Les fonctions usuelles d'agrégat et de traitement des chaînes de caractères, des nombres et des dates sont abordées en fonction des besoins.

L'utilisation d'un « requêteur » graphique, pour autant qu'elle permette de mettre en œuvre une logique de construction structurée, peut faciliter la visualisation et la compréhension des requêtes exprimées en langage SQL.

2.4 La logique algorithmique

Cette partie du programme vise à sensibiliser les élèves à la logique du traitement de l'information. On la met en œuvre à travers l'analyse de parties de traitements jugées significatives, qu'elles soient programmées dans une feuille de calcul d'un tableur, dans un formulaire lié à une base de données ou dans un script associé à une page Internet.

3. La comptabilité financière

(Durée indicative : 60 heures)

La comptabilité possède les caractéristiques fonctionnelles de tous les systèmes d'information : par un ensemble structuré de dispositifs techniques et organisationnels, elle permet de collecter, conserver, traiter, communiquer des informations. Elle possède aussi des caractéristiques spécifiques : son langage, ses principes et ses méthodes.

Le contenu de cette troisième partie doit conduire progressivement les élèves à :

- appréhender les multiples finalités de la comptabilité financière, identifier les producteurs et les utilisateurs de l'information comptable ;
- maîtriser les concepts et les méthodes de base indispensables à l'interprétation de l'information comptable et financière ;
- acquérir les principaux savoir-faire relatifs à l'élaboration des documents comptables ;

- constater la pertinence et la limite des outils comptables dans la perspective plus globale de la gestion des organisations et de l'information des partenaires.

L'objectif est d'amener les élèves à s'approprier les bases techniques et organisationnelles de la comptabilité tout en leur faisant prendre conscience de ses limites et en les sensibilisant aux évolutions des normes et des règles légales.

3.1. Les finalités et les utilisateurs de l'information comptable

Les finalités et les utilisateurs de l'information comptable peuvent être présentés de façon simultanée.

La fonction de reddition des comptes permet le contrôle de l'entreprise pour le partage des richesses et la détermination de l'assiette de l'impôt. L'information comptable constitue également un moyen de preuve dans la vie des affaires. Dans sa fonction d'aide à la décision, l'utilité de l'information comptable est interne (pour les dirigeants) et externe (pour les investisseurs et les partenaires commerciaux entre autres).

Au-delà des destinataires traditionnels de l'information comptable, le champ des utilisateurs s'est élargi. L'exemple du rôle de l'information comptable dans le dialogue social entre les employeurs et les institutions représentatives du personnel peut être utilement évoqué.

3.2. La forme et le contenu de l'information comptable de synthèse

La présentation normalisée n'est pas nécessaire. Une présentation très schématique peut suffire car il s'agit de donner une vue d'ensemble simplifiée des documents comptables qui assurent une représentation synthétique de la vie de l'entreprise.

3.3. Le système d'information comptable

Parallèlement à l'analyse des opérations (approche par les flux), on doit montrer leur impact dans les documents de synthèse (approche patrimoniale).

L'élaboration du bilan et du compte de résultat est fondée sur la mise en œuvre d'un certain nombre de conventions, les principes comptables, qui donnent sa spécificité à la représentation comptable de l'entreprise. Les opérations d'exploitation permettent d'illustrer la présentation des bases du système d'information comptable.

Les fonctionnalités de base des progiciels de comptabilité sont mises en œuvre à l'occasion de l'étude :

- de l'organisation des traitements comptables ;
- des principales opérations de l'entreprise.

3.4. L'analyse des transactions externes

Les opérations d'exploitation sont traitées en incluant la TVA (régime des livraisons uniquement) et les réductions commerciales et financières. Pour les autres charges externes, on limite l'étude à quelques charges simples : fournitures, énergie, loyers, assurances, maintenance, honoraires, par exemple.

L'enregistrement des charges de personnel, à partir du livre de paie, se limite aux salaires bruts, aux retenues globales et à la dette globale vis à vis du personnel et des organismes sociaux.

Chèque, carte de crédit, espèces sont les seuls moyens de paiement étudiés.

L'étude du financement est simplifiée aux apports en numéraire des associés.

L'emprunt est supposé octroyé en début de période et le tableau d'amortissement est fourni.

3.5. L'élaboration des documents de synthèse

Pour les stocks, à l'inventaire, on se limite au cas des approvisionnements.

Pour les immobilisations corporelles, seul l'amortissement linéaire est étudié.

La connaissance et la position des principales rubriques du bilan et du compte de résultat sont exigées.

Une comparaison simple (dans le temps et/ou avec d'autres entreprises) permet d'analyser et d'interpréter les informations élaborées.

4. La comptabilité de gestion

(Durée indicative : 30 heures)

L'initiation à la comptabilité de gestion prend directement appui sur la première partie, l'étude des activités, dans la mesure où l'analyse des coûts repose sur une schématisation des processus internes liés à la transformation physique des ressources et à la création de valeur.

Cette partie doit conduire progressivement les élèves à :

- appréhender les multiples finalités de la comptabilité de gestion et la diversité des situations de gestion impliquant un calcul de coût ;
- comprendre les concepts et les méthodes de base sur lesquels s'appuie le calcul de coûts ;
- acquérir les principaux savoir-faire relatifs à la réalisation des traitements étudiés ;
- savoir interpréter l'information de gestion en vue d'une prise de décision.

Dans le même esprit que pour la comptabilité financière, l'enjeu pédagogique est de trouver l'équilibre entre :

- les aspects techniques liés à la maîtrise du calcul des coûts ;
- les aspects de management liés à l'interprétation des résultats obtenus.

4.1. L'entreprise et la comptabilité de gestion

Les notions de coût et de résultat sont présentées à partir d'exemples simples (deux produits ou deux commandes, par exemple).

L'étude des coûts partiels n'est pas abordée en première.

4.2. Le modèle des centres d'analyse

L'étude se limite aux cas simples. Toutes les difficultés techniques sont écartées (sous-produits, encours, produits résiduels...).

Le tableau d'analyse des charges indirectes, produit par les élèves, exclut la présence de plusieurs centres auxiliaires.

En matière de stocks, seule la méthode du coût moyen pondéré est étudiée.

L'étude du modèle des centres d'analyse est l'occasion de mettre l'accent sur l'interprétation et l'analyse des informations pour la gestion.

Les limites liées à la définition des centres d'analyse, au choix des clés de répartition et des unités d'œuvre et à la nature des charges et des produits incorporés doivent être évoquées.

Cette partie du programme est particulièrement propice à l'utilisation du tableur. En effet, le calcul des coûts permet de travailler à la fois la conception de modèles et leur utilisation sans pour autant avoir recours à des fonctionnalités complexes. Il sera possible de développer et de documenter des applications simples utilisant la plupart des fonctions de base. On pourra également introduire la notion de contrôle et montrer le rôle des applications développées pour la simulation de gestion.

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

L'enseignement d'information et gestion vise l'acquisition des bases essentielles pour identifier et traiter de façon pertinente les informations, notamment quantitatives, nécessaires à la prise de décision de gestion dans les organisations.

L'approche pédagogique doit permettre aux élèves de première :

- **d'appréhender la contingence** des modalités de recueil et de traitement de l'information. À cet effet, il convient de faire effectuer des travaux aux élèves à partir de situations variées : entreprises à dominante industrielle, commerciale ou de services ; organisations à but lucratif et à but non lucratif ; détermination du coût d'un produit, du coût d'une commande, voire d'une unité de production ;
- **de comprendre l'intérêt d'une normalisation** pour faciliter les échanges d'informations entre les hommes (par exemple, pour la lecture des documents comptables de synthèse) et entre les machines (par exemple, pour les langages et les protocoles informatiques) ;
- **de saisir l'importance du contrôle**, avant diffusion de l'information, en observant sur quelques exemples simples l'impact

de la saisie de données erronées sur toute la chaîne de traitement de l'information ; il convient d'aborder les modalités de contrôle tant dans les principes (par exemple, équilibre lié à la partie double) que dans les techniques (en particulier avec l'assistance informatique lors de la saisie).

Les séances de travaux dirigés doivent privilégier :

- **l'acquisition d'une démarche rationnelle** pour trouver une solution à un problème posé ou accéder de façon rapide à une information ; cet apprentissage peut s'appuyer par exemple sur l'observation et l'analyse de la logique des opérations ou étapes proposées par des logiciels spécialisés ou des sites Internet (passage d'une page à une autre), sur la conception d'algorithmes ou de requêtes simples ;

- **la collecte et l'analyse par les élèves d'indications ou de documents** en rapport avec le programme par tout moyen approprié (utilisation d'Internet et des ressources du centre de documentation

et d'information de l'établissement, recherche dans une base de données, renseignements auprès des agents économiques, visites et observations d'entreprises) ;

- **les travaux en équipes** pour développer le sens de l'organisation, la conscience de la responsabilité collective et l'esprit d'initiative. Il convient de proposer quelques travaux croisés (nécessité d'un échange de données entre les groupes pour aboutir à la production demandée) en utilisant dans la mesure du possible les capacités de partage d'informations offert par un réseau informatique ;

- **l'utilisation de l'outil informatique** pour améliorer la qualité des documents produits (dimension bureautique) et pour faciliter le raisonnement et la prise de décision (simulations effectuées sur tableur à l'occasion de l'étude des stocks pour évaluer l'impact de leur niveau sur le résultat et la trésorerie, pour élaborer un devis en tenant compte de différentes hypothèses, etc.).

Annexe 2

INFORMATION ET GESTION

Spécialité « Communication »

Classe de première de la série Sciences et technologies de la gestion

I. FINALITÉS DES ENSEIGNEMENTS

Les enseignements d'information et gestion ont pour objectifs principaux de permettre aux élèves :

- de se construire une représentation claire de l'ensemble des activités d'une organisation ;
- de comprendre le rôle des méthodes et des outils de gestion, en particulier dans le domaine commercial et dans le domaine administratif.

Un accent particulier est mis sur l'information comptable et financière compte tenu du rôle central qu'elle joue dans les processus de gestion. L'objectif est de permettre aux élèves de savoir comment sont obtenues les informations qu'ils seront amenés à utiliser sans pour autant entrer dans le détail des mécanismes de la comptabilité. L'optique retenue est celle d'un utilisateur des systèmes d'information qui doit avoir compris l'origine des données et les méthodes de traitement afin de pouvoir interpréter convenablement les informations auxquelles il a accès.

II. PROGRAMME

Le programme comprend :

1. L'entreprise et son fonctionnement : la connaissance de l'entreprise et de son fonctionnement est nécessaire pour appréhender les systèmes d'information de gestion. L'étude des activités de l'entreprise prévue dans cette première partie faite en liaison avec le cours de management des organisations fournira aux élèves une première représentation de l'entreprise.

2. Le système d'information et les bases de données : les systèmes d'information permettent aux acteurs de l'entreprise d'acquérir, de stocker, de traiter, d'échanger des informations. L'étude du modèle relationnel permet d'aborder les notions fondamentales en matière d'organisation et d'interrogation des données. Les bases de données relationnelles constituent la référence technologique en matière de support et de gestion des systèmes d'information automatisés. L'approche de la logique algorithmique sensibilise les élèves à une première formalisation des structures de traitement.

3. L'information financière et de gestion : la comptabilité est une représentation organisée et codifiée du fonctionnement de l'entreprise. Elle a deux objectifs principaux :

- un objectif juridique et social auquel répond la comptabilité financière en produisant des informations destinées à différents utilisateurs externes ;
- un objectif de pilotage auquel répond en particulier la comptabilité de gestion en produisant des informations à usage interne.

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- un tableau en trois colonnes présentant les thèmes du programme, le sens et la portée de l'étude, les notions et contenus à construire ;
- 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 fournissent le sens de l'étude et ses objectifs, l'explicitation et la délimitation des contenus à construire, les articulations à mettre en évidence. Elles précisent en outre les compétences méthodologiques à faire acquérir.

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|---|---|--|
| 1. L'entreprise et son fonctionnement <i>(Durée indicative : 20 heures)</i> | Il s'agit de donner ici une première représentation globale de l'entreprise et de sa gestion qui sera progressivement enrichie, en particulier par l'étude plus détaillée des activités (point 1.2.). | <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'entreprise et ses finalités économiques</i> Définition de l'entreprise, nature de son activité (commerciale, industrielle, de services), objectifs poursuivis |
| 1.1. L'entreprise et sa gestion <i>(5 heures)</i> | La compréhension des caractéristiques de la gestion s'appuie sur une présentation de l'entreprise vue comme une institution complexe en relation avec de nombreux partenaires par des opérations d'échange et des contrats. | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les partenaires de l'entreprise</i> Les clients, les fournisseurs, les associés, les banques, l'État - <i>Le personnel de l'entreprise</i> - <i>Les principales opérations de l'entreprise</i> La vente, l'achat, la production de biens et/ou de services, l'investissement, le financement - <i>La gestion de l'entreprise</i> Les objectifs de la gestion Les différents niveaux de gestion Le rôle de l'information et des systèmes d'information |
| 1.2. Les principales activités de l'entreprise <i>(15 heures)</i> | L'objectif de l'étude des activités de l'entreprise est d'observer, de représenter, de comprendre « ce qui se fait » dans l'entreprise. Pour chacune des activités étudiées, on mettra en évidence : <ul style="list-style-type: none"> - sa mission principale ; - les partenaires concernés ; - les enjeux de gestion ; - les besoins en information ; - les principaux supports de l'information. | <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'activité commerciale</i> Les opérations relatives à la vente Les différents types de flux : physiques, monétaires, d'information Le vocabulaire des transactions commerciales - <i>L'activité d'approvisionnement en biens et en services</i> La variété des approvisionnements Les opérations relatives à l'approvisionnement - <i>L'activité de production de biens et de services</i> Schéma de production d'un bien, d'un service Relations (en quantité) entre vente, production, stocks et approvisionnements - <i>L'activité d'administration de l'entreprise</i> La gestion du personnel La gestion de l'information |
| 2. Le système d'information et les bases de données <i>(Durée indicative : 30 heures)</i> | | |
| 2.1. Le système d'information <i>(3 heures)</i> | Au sein des organisations, le système d'information réalise quatre fonctions : collecter, mémoriser, transformer et communiquer des informations de plus en plus souvent numérisées. L'étude du système d'information (SI) permet tout à la fois de : <ul style="list-style-type: none"> - représenter certains aspects de l'activité des organisations ; - repérer un ensemble organisé de ressources humaines et technologiques. | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les rôles et les caractéristiques de l'information</i> L'information, vecteur de communication interne et externe L'information, instrument du travail collectif Nature et formes de l'information Qualités et coût de l'information - <i>Le système d'information</i> La nécessité d'organiser l'information Les liens entre système d'information et système informatique - <i>La représentation des flux d'information</i> Domaine d'étude, acteur, flux d'information Diagramme de flux |
| 2.2. Le modèle relationnel <i>(10 heures)</i> | Le modèle relationnel apporte les notions essentielles en matière de structuration des données. Il permet d'étudier la conception d'une base de données (comment elle est construite) indépendamment de son implantation technique. Sa connaissance est indispensable à la maîtrise des langages d'interrogation des bases de données dans les différents domaines d'application de l'informatique de gestion. | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les données et les relations</i> Repérage des données, domaines de valeurs et attributs Dépendances fonctionnelles Relation, schéma relationnel - <i>Les contraintes d'intégrité</i> Domaine, relation, référence - <i>Les opérateurs relationnels</i> Restriction, projection, jointure |

| THÈMES | SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE | NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE |
|--|--|--|
| 2.3. La base de données (10 heures) | La base de données est un ensemble d'informations structurées en tables dont l'implantation, la mise à jour et l'exploitation sont réalisées à l'aide d'un système de gestion de bases de données. Elle est définie par son schéma (la structure) et son contenu (les valeurs). | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le schéma de la base de données</i> Table, enregistrement (ou ligne), champ (ou colonne) Prise en charge des contraintes d'intégrité : type, clé primaire et clé étrangère - <i>Le langage de requête SQL</i> Restriction, projection, jointure, tri - <i>La gestion de la base de données</i> La gestion des données : stockage, intégrité, sécurité Les droits d'accès aux données |
| 2.4. La logique algorithmique (7 heures) | L'expression algorithmique permet de dégager les principes de construction d'un traitement programmé quel que soit l'environnement logiciel de sa mise en œuvre. | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Représentation des données</i> Type, variable, constante - <i>Représentation et exécution des traitements</i> Algorithme, programme Séquence, alternative, répétitive Fonction |
| 3. L'information financière et de gestion (Durée indicative : 40 heures) | | |
| 3.1. L'information financière (20 heures) | <p>Les élèves de la classe de première en spécialité « Communication » sont concernés par les deux extrémités de la chaîne de traitement des données comptables : la saisie des données de base, l'analyse et l'interprétation des informations obtenues.</p> <p>L'accent est donc mis sur l'élaboration et sur l'interprétation de l'information comptable.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'élaboration de l'information comptable</i> Les finalités de l'information comptable, ses utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> . la diversité des besoins d'information . la multiplicité des utilisateurs Le principe des traitements comptables : les bases du système d'information comptable Le bilan <ul style="list-style-type: none"> . les notions d'actif et de passif . les principaux postes du bilan Le compte de résultat <ul style="list-style-type: none"> . les notions de produit et de charge . les principaux postes du compte de résultat - <i>L'interprétation de l'information comptable de synthèse</i> La lecture du bilan et du compte de résultat Les principaux soldes intermédiaires de gestion et leur interprétation (marge commerciale, valeur ajoutée, résultat d'exploitation) |
| 3.2. L'information de gestion (20 heures) | <p>La comptabilité de gestion a une vocation générale d'aide à la décision. La partie consacrée au calcul des coûts privilégie la mise en relation des méthodes de calcul avec les décisions de gestion, en particulier dans le domaine commercial et dans le domaine administratif.</p> <p>Pour chacune des méthodes, la détermination des valeurs numériques est accompagnée d'une analyse de ses apports et de ses limites pour l'aide à la décision.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'entreprise et la comptabilité de gestion</i> Les objectifs de la comptabilité de gestion La diversité des situations de gestion, des objets de coûts et des méthodes de comptabilité de gestion - <i>Les bases du calcul des coûts complets</i> Coûts d'achat, de production, de revient - <i>Les stocks</i> Différents types de stocks : stocks de matières, de produits Suivi et évaluation des stocks, coût moyen pondéré (en fin de période) Charges directes, charges indirectes Centres d'analyse, unités d'œuvre Affectation, répartition et imputation des charges Réseau d'analyse (schéma) - <i>Le coût variable et le seuil de rentabilité</i> Charges variables, charges fixes Détermination et interprétation du seuil de rentabilité |

III. INDICATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LIMITES

1. Indications générales : présentation du programme

L'ordre de présentation du programme n'induit pas une progression pédagogique identique. Le programme peut être traité dans un ordre différent en fonction des objectifs pédagogiques que se fixe le professeur et en particulier pour faciliter la mise en œuvre de séquences d'enseignement croisant les disciplines.

1.1. Le degré de technicité

Compte tenu des objectifs de la formation, les enseignements visent à transmettre une connaissance simplifiée des outils comptables. Ils privilégient la réflexion sur leur apport à la gestion des entreprises. On s'attache donc, en classe de première, à situer l'usage sans insister sur les détails techniques.

1.2. L'importance des premiers apprentissages

Les premiers contacts avec une discipline forgent des images et des comportements. Les acquis conceptuels et méthodologiques de la classe de première revêtent une grande importance et doivent privilégier :

- la compréhension des notions de base ;
- le jugement sur l'utilité des informations pour la prise de décision ;
- la communication des réflexions et des commentaires sur les solutions envisagées.

2. Indications détaillées

2.1. L'entreprise et son fonctionnement

Les méthodes et les outils de gestion utilisés dans le domaine commercial ou dans le domaine administratif sont construits à partir de l'observation de la réalité des organisations et doivent satisfaire aux besoins en information des acteurs concernés. La connaissance du fonctionnement de l'entreprise constitue donc un préalable indispensable à la compréhension des informations nécessaires à sa gestion.

Cette partie du programme propose une étude des diverses activités de l'entreprise, qui doit permettre aux élèves de disposer d'une première représentation de son fonctionnement avant d'aborder l'étude de l'information financière et de gestion.

L'étude est conduite en complémentarité avec l'enseignement de management des organisations. Elle prend appui sur l'observation de situations concrètes et se poursuit par une réflexion conduisant à la mise en évidence des concepts de base de la gestion opérationnelle.

L'analyse des activités nécessite une approche pluridisciplinaire combinant les aspects opérationnels, économiques, juridiques et de management. Les thèmes d'étude visent à mettre en évidence l'utilité des résultats chiffrés et préparer leur analyse.

L'entreprise et sa gestion

La présentation de l'entreprise montre le rôle de chacun des partenaires dans sa relation avec l'entreprise. Elle peut être faite parallèlement avec l'étude des principales opérations.

L'objet de la gestion est présenté comme un ensemble de démarches et d'outils visant à faire progresser l'efficacité de l'organisation et à préparer les décisions en s'appuyant sur l'analyse et l'interprétation des informations de gestion et sur la mesure de la performance.

Les principales activités de l'entreprise

- L'activité commerciale

L'étude conduit à identifier les principales opérations commerciales, les différents types de flux concernés et les supports d'information associés (bon de commande, bon de livraison, facture, règlement).

Si la présentation des supports d'information est nécessaire, l'étude doit privilégier :

- la description méthodique des opérations et de leur logique ;

- les relations entre les activités commerciales et les autres activités de l'entreprise.

On doit également introduire les notions de créance, crédit et délai de paiement.

- L'activité d'approvisionnement en biens et services

L'étude du cycle achat-vente permet d'aborder le rôle des stocks. On doit également introduire les notions de dette et de marge commerciale.

- L'activité de production de biens et de services

Les différentes formes de production sont présentées ici en évoquant la complémentarité entre la production de biens et la production des services associés. À ce stade, les élèves doivent avoir compris les liens entre l'activité commerciale, l'activité de production et l'activité d'approvisionnement.

- L'activité d'administration de l'entreprise

Les activités administratives doivent être présentées en insistant sur leur dimension transversale et permettre aux élèves de bien comprendre les enjeux de la fonction administrative (en particulier son rôle dans la gestion de l'information).

Pour la gestion du personnel, il ne s'agit pas de traiter la « Gestion des ressources humaines » comme le fera le cours de management des organisations, mais d'introduire les premières notions de gestion du personnel et de présenter les principaux documents associés à la paie. Le bulletin de paie très simplifié illustre un certain nombre de notions fondamentales : prélèvements sociaux, charges patronales, salaire net et coût pour l'employeur.

2.2. Le système d'information et les bases de données

L'enseignement d'information et gestion contribue au développement de la capacité :

- d'abstraire par la modélisation ;
- d'organiser par la structuration des données et des traitements ;
- de communiquer par l'échange et la diffusion d'informations sur le réseau.

Cette partie du programme est centrée sur l'acquisition de notions fondamentales liées au système d'information et plus particulièrement à l'organisation des données et des traitements :

- l'étude du système d'information et de ses liens avec le système informatique ;
- l'étude des bases de données en tant que supports structurés des informations de gestion.

L'accent mis sur les concepts du modèle relationnel et de la logique algorithmique vise à donner, dès la classe de première, un aperçu des structures de référence en matière de gestion automatisée des données et des traitements. Cet enseignement prend appui sur l'utilisation d'outils logiciels comme supports d'appropriation des concepts tout en permettant de s'affranchir de leur contingence et de leur obsolescence.

Le système d'information

Cette partie du programme a pour but de sensibiliser les élèves à la notion de système d'information. Il s'agit d'abord d'appréhender le rôle de l'information dans les différentes activités de gestion de l'entreprise, de montrer les interdépendances et de valoriser grâce à quelques exemples significatifs le rôle stratégique de l'information au sein des organisations.

On montrera que le système d'information concerne l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Le système informatique constitue le support du système d'information ; il prend en charge l'information numérisée et les traitements automatisés.

L'utilisation de modèles, c'est-à-dire d'instruments de représentation de la réalité répondant à des règles strictes de composition et d'expression, permet de décrire tout ou partie d'un système d'information.

En classe de première, on se limite à une vision des informations échangées (le diagramme de flux) et des données mémorisées (le schéma relationnel) par les acteurs de l'entreprise. Le recours au modèle entité – association est donc exclu.

Le modèle relationnel

L'étude du modèle relationnel est abordée dans le but :

- d'introduire les principes fondamentaux qui régissent l'organisation et l'exploitation de l'information en gestion ;
- d'aborder la logique de construction d'une représentation des informations sous la forme d'un ensemble structuré de données non redondantes ;
- de mettre en œuvre, sur des exemples simples, les règles et la démarche d'interrogation d'une base de données.

La notion de dépendance fonctionnelle est utilisée pour repérer les attributs qui caractérisent un objet identifiable du système d'information.

La nécessité de la normalisation sera illustrée par la mise en évidence des problèmes liés à la redondance et à la mise à jour des données (insertion, suppression, modification).

L'étude des opérateurs relationnels prépare l'expression de requêtes dans le langage SQL.

La base de données

L'étude de l'organisation des données dans les tables (nom, type, clés) met en évidence les mécanismes utilisés par les SGBD pour assurer le contrôle de la cohérence des données lors d'une mise à jour.

Le recours au langage SQL fonde l'usage d'un raisonnement partant de l'expression du résultat à obtenir. Son apprentissage, indépendant de l'interface propre à chaque outil, contribue à l'acquisition progressive de la capacité de passer de l'expression d'un besoin en langage naturel à sa définition dans un langage formel.

L'étude est volontairement limitée à l'ordre SELECT, en utilisant les clauses d'identification des sources de données sur une ou plusieurs tables (FROM), de restriction et de jointure (WHERE) et de tri (ORDER BY). Les fonctions usuelles d'agrégat et de traitement des chaînes de caractères, des nombres et des dates sont abordées en fonction des besoins. L'utilisation d'un « requêteur graphique », pour autant qu'elle permette de mettre en œuvre une logique de construction structurée, peut faciliter la visualisation et la compréhension des requêtes exprimées en langage SQL.

La logique algorithmique

Cette partie du programme vise à sensibiliser les élèves à la logique du traitement de l'information. On la met en œuvre à travers l'analyse de parties de traitements jugées significatives, qu'elles soient programmées dans une feuille de calcul d'un tableur, dans un formulaire lié à une base de données ou dans un script associé à une page Internet.

2.3. L'information financière et de gestion

Les informations jouent un rôle déterminant dans les processus de gestion. Elles 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.

La présentation des notions relatives à la comptabilité financière et à la comptabilité de gestion a pour but de permettre aux élèves de comprendre, dans l'optique d'un utilisateur de l'information :

- les bases du traitement des données comptables ;
- la structure des documents de synthèse ;
- les processus de calcul des coûts.

L'information financière

Les différents rôles de l'information comptable sont présentés rapidement en rappelant que si la comptabilité a pour fonction de garder la trace des événements, elle répond aussi à des finalités qui ont évolué dans le temps. Celles-ci pourront être présentées en même temps que les utilisateurs de l'information comptable. Il convient de :

- souligner qu'au-delà des destinataires traditionnels, le champ des utilisateurs s'est élargi ;

- montrer l'utilité de l'information comptable dans le domaine commercial (par exemple, pour le suivi des comptes clients), dans le domaine financier (suivi de la trésorerie) et dans le domaine

administratif (aspects financiers de la gestion du personnel, par exemple).

Les bases du traitement des données comptables sont présentées sous une forme schématique. Les écritures comptables ne sont pas nécessaires.

En ce qui concerne le bilan et le compte de résultat, il s'agit de donner une vue d'ensemble simplifiée des documents comptables qui assurent une représentation synthétique de la vie économique de l'entreprise. L'interprétation de l'information comptable de synthèse s'appuie sur l'analyse des activités. Pour le bilan, on met en évidence la signification des principaux postes.

Pour le compte de résultat, il convient d'étudier les soldes intermédiaires de gestion suivants : marge commerciale, valeur ajoutée, résultat d'exploitation.

L'information de gestion

L'initiation à la comptabilité de gestion prend directement appui sur la première partie, l'étude des activités, dans la mesure où l'analyse des coûts repose sur une schématisation des processus internes liés à la transformation physique des ressources et à la création de valeur.

Cette partie doit conduire progressivement les élèves à :

- appréhender les multiples finalités de la comptabilité de gestion et en particulier la diversité des situations de gestion impliquant un calcul de coût ;
- comprendre les concepts et les méthodes de base sur lesquels s'appuie le calcul de coûts ;
- acquérir les principaux savoir-faire relatifs à la réalisation des traitements étudiés ;
- savoir interpréter l'information de gestion en vue d'une prise de décision.

L'enjeu pédagogique est de trouver l'équilibre entre :

- les aspects techniques liés à la maîtrise du calcul des coûts ;
- les aspects de management liés à l'interprétation des résultats obtenus.

L'étude se limite aux cas simples. Toutes les difficultés techniques sont écartées (sous-produits, encours, produits résiduels, etc.).

Le tableau d'analyse des charges indirectes, produit par les élèves, exclut la présence de plusieurs centres auxiliaires.

En matière de stocks, seule la méthode du coût moyen pondéré est étudiée.

L'étude du modèle des centres d'analyse est l'occasion de mettre l'accent sur l'interprétation et l'analyse des informations pour la gestion.

Les limites liées à la définition des centres d'analyse, au choix des clés de répartition et des unités d'œuvre et à la nature des charges et des produits incorporés doivent être évoquées.

IV. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES

L'enseignement d'information et gestion vise l'acquisition des bases essentielles pour identifier et traiter de façon pertinente les informations, notamment quantitatives, nécessaires à la prise de décision de gestion dans les organisations.

L'approche pédagogique doit permettre aux élèves de première :

- d'**appréhender la contingence** des modalités de recueil et de traitement de l'information. À cet effet, il convient de faire effectuer des travaux aux élèves à partir de situations variées : entreprises à dominante industrielle, commerciale ou de services ; organisations à but lucratif et à but non lucratif ; détermination du coût d'un produit ou du coût d'une commande ;
- de **comprendre l'intérêt d'une normalisation** pour faciliter les échanges d'informations entre les hommes (par exemple, pour la lecture des documents comptables de synthèse) et entre les machines (par exemple, pour les langages et les protocoles informatiques) ;
- de **saisir l'importance du contrôle**, avant diffusion de l'information, en observant sur quelques exemples simples l'impact de la saisie de données erronées sur toute la chaîne de traitement de l'information ; il convient d'aborder les modalités de contrôle tant dans les principes (par exemple, équilibre lié à la partie double) que dans les techniques (en particulier avec l'assistance informatique lors de la saisie).

Les séances de travaux dirigés doivent privilégier :

- **l'acquisition d'une démarche rationnelle** pour trouver une solution à un problème posé ou accéder de façon rapide à une information ; cet apprentissage peut s'appuyer par exemple sur l'observation et l'analyse de la logique des opérations ou étapes proposées par des logiciels spécialisés ou des sites Internet (passage d'une page à une autre), sur la conception d'algorithmes ou de requêtes simples ;

- **la collecte et l'analyse par les élèves d'indications ou de documents** en rapport avec le programme par tout moyen approprié (utilisation d'Internet et des ressources du centre de documentation et d'information de l'établissement, recherche dans une base de données, renseignements auprès des agents économiques, déplacement dans les entreprises) ;

- **les travaux en équipes** pour développer le sens de l'organisation, la conscience de la responsabilité collective et l'esprit d'initiative. Il convient de proposer quelques travaux croisés (nécessité d'un échange de données entre les groupes pour aboutir à la production demandée) en utilisant les capacités de partage d'informations offert par un réseau informatique ;

- **l'utilisation de l'outil informatique** pour améliorer la qualité des documents produits (dimension bureautique) et pour faciliter le raisonnement et la prise de décision (simulations effectuées sur tableur pour élaborer un devis en tenant compte de différentes hypothèses, pour déterminer le seuil de rentabilité en fonction de différents niveaux de charges fixes ou du taux de marge sur coût variable, etc.)