

***Question de gestion***

***1.4. Les transformations numériques, une chance pour la production ?***

**Attendus et éléments de correction**

*La monographie de l’entreprise O’tera[[1]](#footnote-1) est associée à un parcours de questionnement dont il convient de préciser les attendus.*

Quatre éléments constituent ces attendus :

* les intentions exprimées par la ou les capacité(s) visée(s) du programme ;
* les notions que les élèves construisent ou mobilisent ;
* les informations qu’ils peuvent objectivement repérer dans les annexes ou ressources mobilisées ;
* des éléments d’argumentation, qui prennent appui sur les informations repérées et les notions des programmes (de première et de terminale). Dans certains cas l’argumentation met en évidence les tensions organisationnelles et les arbitrages qui en découlent.

Selon la nature de la question, il n’y a pas forcément une argumentation attendue : si la question est formulée à partir des verbes « identifier » ou « repérer », l’attendu porte sur un repérage des informations. Dans ce cas les éléments d’argumentation ne sont pas présents. La structuration de l’information repérée constitue cependant une première étape vers l’argumentation.

Ce repérage peut être suivi de questions valorisant une analyse, une argumentation formulée par les verbes « montrer » ou encore « commenter ». Cette analyse peut aussi être conduite oralement par l’enseignant, dans le cas où ce prolongement n’existe pas dans les questions proposées.

*La prise en compte de ces différents éléments est à adapter en fonction de la place de la monographie dans la stratégie pédagogique mise en place avec les élèves. Par ailleurs, rappelons que ‐ par la référence à un programme de management, sciences de gestion et numérique ‐ la solution unique n’existe pas, mais que les propositions, si elles peuvent être diverses, nécessitent d’être argumentées.*

**1) À l’aide du schéma du processus de paiement en caisse automatique, repérer les changements induits par la mise en place du système de douchette confiée aux clients pour scanner les produits en rayon et les gains attendus par O’tera**

(mobilisation des acquis de première en sciences de gestion et numérique – Thème 2).

***Intentions :*** l’élève est capabled’identifier le rôle des technologies numériques dans la production

***Mobilisation des notions :*** Processus, nature et représentation (science de gestion et numérique 1 STMG), transformations digitales

***Repérage des informations :*** La mise en place des caisses automatiques permet d’identifier les clients au moyen de la carte d’adhérent (indispensable pour bénéficier de ce système).

Elle permet également la dématérialisation des tickets de caisse et l’envoi d’un courriel récapitulatif au client. L’envoi de ce courriel permet de personnaliser la relation client et de recueillir leurs avis. Le fait d’équiper de douchettes les clients simplifie le processus en supprimant le dépôt des articles sur le tapis (suppression de l’activité « Passage article »), ce qui fluidifie le passage en caisse automatique.

**Éléments d’argumentation (sur les gains attendus pour l’entreprise) :** La transformation digitale opérée par O’tera par rapport à un magasin « conventionnel » conjugue les phénomènes de dématérialisation, d’automatisation et de désintermédiation / réintermédiation, à savoir :

* l’équipement des clients de douchettes comme l’automatisation des caisses suppriment la médiation de la personne hôtesse de caisse ;
* l’identification des clients par leur numéro d’adhérent permet lors du passage en caisse de disposer de données sur les clients et leurs achats. Ainsi ces données permettent d’automatiser : o la personnalisation des informations transmises aux clients (notamment le ticket de caisse dématérialisé) ;

o la gestion du stock (mise à jour de l’état du stock et gestion automatique de l’approvisionnement). Ce système permet ainsi à l’entreprise de se différencier en améliorant l’expérience client d’une part, en améliorant la collecte de données d’autre part.

**2) Présenter les avantages et inconvénients de cette organisation du processus pour le client.**

***Intentions :***L’élève est capabled’identifier le rôle des technologies numériques dans la production

***Notions :***processus, mégadonnées (science de gestion et numérique 1 STMG), transformations digitales

***Repérage des informations :*** O’tera propose à ses clients de scanner les produits avant passage en caisses automatiques, la dématérialisation du ticket de caisse et des informations personnalisées par courriel.

***Éléments d’argumentation :*** Pour le client, les avantages sont multiples :

* la dématérialisation facilite pour lui le stockage de ses tickets de caisse et le recueil de son avis est facilité. - le passage en caisse est plus fluide et plus rapide.

Mais :

* si le client participe ainsi à la création de valeur de l’entreprise (en scannant les produits notamment), la question de la redistribution de cette valeur vers ces clients peut alors se poser ;
* si le passage en caisse est facilité, il faut être vigilant à ne pas perdre le contact physique en magasin ; - le paiement en espèces n’est pas possible ;
* la dématérialisation du ticket de caisse nécessite de disposer d’une adresse de courriel. Plus largement, les inquiétudes sur le traitement et la sécurisation de ces données personnelles peuvent limiter l’adhésion des clients à ce système.

Ainsi les choix de numérisation ne privent‐ils pas l’entreprise de certains consommateurs ?

**3) Présenter les avantages et inconvénients de cette organisation du processus pour l’entreprise O’tera.**

***Intentions :*** l’élève est capabled’identifier le rôle des technologies numériques dans la production

***Notions :***processus, mégadonnées (science de gestion et numérique 1 STMG), transformations digitales

***Repérage des informations :*** O’tera propose à ses clients de scanner les produits avant passage en caisses automatiques, la dématérialisation du ticket de caisse et des informations personnalisées par courriel.

***Éléments d’argumentation :*** Pour l’entreprise le principal avantage réside dans la personnalisation et l’amélioration de la relation client, grâce aux données collectées. Le système facilite également la gestion des stocks avec la possibilité d’automatiser le réapprovisionnement.

L’exploitation de ces mégadonnées (*big data*) a cependant un coût et nécessite un système d’information capable de collecter, stocker, traiter les données pour produire des informations et les diffuser.

1. Cette monographie est disponible sur le site eduscol à la page https://eduscol.education.fr/cid144117/stmg‐bac‐2021.html [↑](#footnote-ref-1)