|  |  |
| --- | --- |
| **Première baccalauréat professionnel** | **DOSSIER 4 – SYNTHÈSE** |
| **Question : Comment le numérique influe-t-il sur la production d’une entreprise ?**   * **Identifier comment le numérique peut-être source de création de valeur.** * **Mettre en évidence l’impact du numérique sur les choix de l’organisation productive.** | |

**Partie 1 – Le numérique source de création de valeur**

La technologie numérique est indispensable à l’entreprise moderne, en lui fournissant la majeure partie des moyens dont elle a besoin pour faire face à la concurrence et assurer sa croissance.

Dans l’entreprise, ces profondes mutations ont pris différentes formes :

* Le développement des progiciels **CRM** (Customer Relationship Management) qui permet d’améliorer la prise en charge d’un client.
* Les applications Web, **l’intelligence artificielle**, sont des outils puissants pour développer les stratégies commerciales et industrielles (vente en ligne notamment).
* L’organisation interne de l’entreprise a été profondément modifiée : gestion des modes de travail (dématérialisation), **télétravail**, **sauvegarde des données**, **sécurité**.

Le numérique représente une véritable source de valeur pour l’entreprise car :

* Cela permet de réduire **les délais**, donc **les coûts** (traitements instantanés des demandes…).
* L’accumulation de données permet de mieux **comprendre des situations**, de mieux partager et de prendre de **meilleures décisions** (expérience client).
* Le numérique notamment la navigation sur internet permet de **récupérer des données** sur les consommateurs, les visiteurs.
* Les données collectées peuvent permettre **d’adapter l’offre à la demande, de mieux gérer les approvisionnements, les campagnes marketing**…

**Partie 2 – L’exploitation des données personnelles**

* **La collecte systématique**

Lorsque l’utilisateur navigue sur Internet, les nombreux sites internet visités compilent un maximum de données personnelles sur l’utilisateur afin d’en tirer un bénéfice.

Ainsi, les « traces » laissées par l’utilisateur vont permettre notamment de proposer des publicités ciblées (correspondant à vos goûts, vos habitudes de navigation, votre profil) notamment via les cookies.

De plus, l’utilisateur laisse de plus en plus de données personnelles sur des sites internet dans le cadre de ses loisirs (inscription sur les réseaux sociaux, sur des sites marchands). Ces données sont sensibles et sont exploitables économiquement par les entreprises du Web.

Une donnée personnelle est une information qui permet d’identifier une personne physique (nom, adresse, téléphone, date de naissance…). Les données personnelles peuvent concerner les salariés de l’entreprise, les clients, les usagers…

* **La protection des utilisateurs**

Afin de protéger le consommation, il existe en France la **CNIL** (Commission Nationale Informatique et Libertés) qui est chargée de veiller à ce que l’informatique soit au service du citoyen et qu’elle ne porte atteinte ni à l’identité humaine, ni aux [droits de l’homme](https://fr.wikipedia.org/wiki/Droits_de_l%E2%80%99homme), ni à la [vie privée](https://fr.wikipedia.org/wiki/Vie_priv%C3%A9e_et_informatique), ni aux libertés individuelles ou publiques.

La CNIL peut s’appuyer sur le **RGPD** (Règlement Général de Protection des Données), règlement européen visant à protéger les utilisateurs et à responsabiliser les acteurs de traitement des données (entreprises privées, collectivités…).

