

Traam

Les données personnelles

Première STMG – Management

SOMMAIRE

Fiche pédagogique	3
Organisation de la séquence	5
Scénario	11

SEQUENCE 4. COMMENT LE MANAGEMENT PERMET-IL DE REpondre AUX CHANGEMENTS DE L'ENVIRONNEMENT ?

INFORMATIONS GENERALES

- ✓ **Classe concernée** : Première STMG
- ✓ **Matière** : Management
- ✓ **Thème 1**. A la rencontre du management des organisations
- ✓ **Séquence 4**. Comment le management permet-il de répondre aux changements de l'environnement ?
- ✓ **Séance**. TD-La digitalisation, source de développement et de risques pour l'organisation
- ✓ **Durée de la séance** : 2 heures
- ✓ **Période** : Deuxième trimestre – janvier/février
- ✓ **Conditions de réalisation / Organisation de la classe**
 - 23 élèves
 - Première étape : Réalisation de l'Application – Crédit Mutuel
 - Deuxième étape : Evaluation de la compétence 4.1. sur la plateforme Pix
- ✓ **Supports à la disposition des élèves**
 - Etude de cas réalisé dans le cadre de la séquence 4. *Comment le management permet-il de répondre aux changements de l'environnement ?*
 - Synthèse de la séquence 4

LE PROGRAMME

Place dans le programme

- ✓ Cette séquence trouve sa place dans le thème 1 du programme intitulé « *A la rencontre du management des organisations* »

Compétence de la séquence 4. Comment le management permet-il de répondre aux changements de l'environnement ?

A la fin de la séquence, l'élève doit être capable :

- ✓ de montrer en quoi les décisions managériales constituent des réponses aux orientations stratégiques, aux évolutions de l'environnement, aux volontés de croissance et aux évolutions extérieures

Notions à construire

- ✓ L'organisation comme système complexe
- ✓ Parties Prenantes
- ✓ Régulation managériale
- ✓ Transformations numériques
- ✓ Mutations écologiques
- ✓ Responsabilité sociale des entreprises

Indications complémentaires

L'organisation, vue comme un système complexe au sein d'un écosystème, doit tenir compte des intérêts respectifs des acteurs internes et externes concernés par les activités de l'organisation. Elle doit aussi rechercher son équilibre et sa stabilité, être envisagée dans ses différentes dimensions : financier, politique, économique, sociale, technologique, écologique, juridique.

Les pratiques de management sont en permanence confrontées à cet environnement évoluant sous l'effet des nouvelles technologies, des mutations économiques ou encore des impératifs écologiques. Elles sont également dictées d'un point de vue endogène par la taille, les technologies, l'histoire et la culture de l'organisation et la confrontation intérêt individuel/intérêt collectif.

La société connaît une révolution numérique. Dans ce contexte de mutations technologiques, certaines organisations peuvent modifier leur fonctionnement, redéfinir les relations avec leurs partenaires internes et externes et leurs pratiques de gestion. La digitalisation des activités est source de développement, mais est également porteuse de risques.

Les menaces ou contraintes écologiques inscrivent le management dans un cadre juridique qui modifie les pratiques même si les organisations peuvent également prendre des initiatives au-delà des normes imposées pour préserver l'environnement.

D'autres mutations (sociales, sociologiques, économiques, juridiques, rapport au travail, avènement de l'intelligence artificielle, etc.) sont à envisager. Ceci favorise les transversalités avec les autres enseignements, notamment les sciences de gestion, le droit, l'économie et l'histoire.

FOCUS SUR LA SEANCE

TD- LA DIGITALISATION, SOURCE DE DEVELOPPEMENT ET DE RISQUES POUR L'ORGANISATION

Objectifs opérationnels de la séance

A la fin du TD, l'élève doit être capable de/d' :

- montrer que dans le cadre des transformations numériques, la digitalisation des activités est source de développement, mais également porteuse de risques pour l'organisation
- utiliser Pix
- comprendre l'importance de sécuriser l'environnement numérique afin de protéger les données personnelles

Transversalités de la séance

- ✓ **Droit.** 4.1 Les droits extra-patrimoniaux (*Protection des données à caractère personnel*)
- ✓ **Sciences de gestion et numérique.** QDG 4. En quoi les technologies transforment-elles l'information en ressource ? (*Données à caractère personnel, Le système d'information*)

Pré-requis de la séance

Durant la séquence 4, les élèves ont étudié la transformation numérique de Monoprix. Ils ont étudié l'enjeu de la protection des données personnelles dans le cadre de son partenariat avec Amazon.

ORGANISATION DE LA SEQUENCE**PLANIFICATION DE LA SEQUENCE**

Séances	Etapes	Durée
Lundi 9 décembre	Réalisation d'une étude de cas dans le cadre de la séquence 4	1h50
Jeudi 12 décembre 2019	Suite de la réalisation de l'étude de cas dans le cadre de la séquence 4	1h20
Jeudi 30 janvier 2020	Présentation de Pix Inscription des élèves sur Pix Réalisation de tests	45 minutes
Lundi 3 février 2020	Réalisation par les élèves de l'application concernant l'impact des transformations numériques sur les organisations (cas du Crédit Mutuel)	1h00-1h15
	Evaluation de la compétence 4.1 Sécuriser l'environnement numérique (4. Protection et Sécurité)	45 minutes
Lundi 10 février	Bilan : débriefing, ressenti des élèves, remédiations	45 minutes

Première partie de la séance

- ✓ Réalisation de l'étude de cas par les élèves

Première partie de la séance

- ✓ Présentation de Pix aux élèves
 - Explication aux élèves de l'intérêt de Pix.
 - Visionnage de la vidéo « **La certification Pix, ce qu'il faut savoir** »



Source – Lien hypertexte vers la vidéo : <https://dane.ac-bordeaux.fr/pix-2/> (vidéo de 2.48)

- ✓ Inscription individuelle par les élèves sur la plate forme Pix
 - Connexion de chaque élève sur Netocentre
 - Lancement de l'application Pix
 - Inscription individuelle sur Pix
- ✓ Réalisation de tests individuels par les élèves pour se familiariser avec la plateforme Pix

Première partie de la séance. Réalisation du scénario - CréditMutuel

Objectif du TD

A la fin du TD, les élèves doivent être capable de :

- montrer que dans le cadre des transformations numériques, la digitalisation des activités est source de développement, mais est également porteuse de risques pour l'organisation.

Justification pédagogique

Par l'intermédiaire du cas du Crédit Mutuel, les élèves étudient l'adaptation de l'organisation à son environnement. En intégrant l'intelligence artificielle dans son activité le Crédit Mutuel s'adapte aux transformations numériques. L'intelligence artificielle *Watson* est une source de développement pour le Crédit Mutuel. Il accompagne les salariés dans leur activité et les clients 24h/24h sur le site officiel de la banque. Dans ce contexte, la digitalisation est aussi porteuse de risques. En effet, le Crédit Mutuel est entre autres face à un défi : assurer la protection des données personnelles de ses clients qui lui font confiance. Par voie de conséquence, l'entreprise et ses clients doivent sécuriser l'environnement numérique afin de protéger les données personnelles.

Seconde partie. Utilisation de la plateforme Pix

Domaine 4 – Protection et sécurité

Compétence 4.1 – Sécuriser l'environnement numérique

Sécuriser les équipements, les communications et les données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet, et de compromettre les transactions et les données (avec des logiciels de protection, des techniques de chiffrement, la maîtrise des bonnes pratiques, etc.)

Thématiques associés

Attaques et menaces ; Chiffrement ; Logiciels de prévention et de protection ; Authentification ; Sécurité du système d'information ; Vie privée et confidentialité

Justification pédagogique

La compétence 4.1 « Sécuriser l'environnement numérique » est exploitable dans le cadre du programme de management « 1.4. Comment le management permet-il de répondre aux changements de l'environnement ? ».

Les élèves en tant que parties prenantes des organisations doivent savoir que *la digitalisation est porteuse de risques*. Ainsi, ils doivent comprendre l'importance de « *sécuriser les équipements, les communications et les données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet, et de compromettre les transactions et les données (avec des logiciels de protection, des techniques de chiffrement, la maîtrise des bonnes pratiques, etc.)* »

Dans un premier temps, l'application liée au cas du Crédit Mutuel permet aux élèves de :

- comprendre que *la digitalisation des activités est source de développement, mais est également porteuse de risques* pour l'organisation et pour eux en tant que partie prenante
- s'informer sur l'utilité pour une organisation de sécuriser l'environnement numérique afin de protéger les données personnelles de leurs clients.

L'évaluation formative sur Pix s'inscrit dans la continuité de ce travail. En réalisant les entraînements, les élèves :

- s'évalueront sur la sécurité de l'environnement numérique et des données personnelles,

- comprendront que *la digitalisation des activités est source de développement, mais est également porteuse de risques*, notamment dans le cadre de la protection des données, pour l'organisation mais aussi pour eux en tant que citoyen et partie prenante des organisations.

Réalisation de l'entraînement sur Pix

- Les élèves se connectent sur leur espace personnel Pix
- Ils répondent aux questions de la compétence 4.1.
- Les élèves consultent les réponses et les tutoriels pour leurs réponses fausses ou pour les autres réponses.

Les réponses saisies par les élèves sont exploitées afin de préparer le bilan. Cette séance permettra de faire un débriefing et de remédier aux difficultés rencontrées par les élèves.

Les élèves pourront prendre connaissance individuellement de leur positionnement sur la compétence

4.1. *Sécuriser l'environnement Numérique* en consultant :

- leur profil personnel Pix
- leur fiche personnelle d'appréciation suite au travail réalisé

Fiche personnelle d'appréciation

Nom – Prénom de l'élève			
Appréciation générale			
Points Positifs			
Axes d'amélioration			
Compétence 4.1. Sécuriser l'environnement numérique (Pix)	Acquis	En voie d'acquisition	Non acquis
J'ai compris : - l'importance de sécuriser l'environnement numérique pour protéger les données personnelles			

SEQUENCE 4. COMMENT LE MANAGEMENT PERMET-IL DE REpondre AUX CHANGEMENTS DE L'ENVIRONNEMENT ?

TD- LA DIGITALISATION, SOURCE DE DEVELOPPEMENT ET DE RISQUES POUR L'ORGANISATION

Objectifs du TD :

A la fin du TD, vous devez être capable d'/de :

- montrer que dans le cadre des transformations numériques, la digitalisation des activités est source de développement, mais est également porteuse de risques pour l'organisation
- utiliser Pix
- comprendre l'importance de sécuriser l'environnement numérique pour protéger l'environnement numérique

Première étape : Scénario Crédit Mutuel

A l'aide de vos connaissances et des annexes répondez aux questions suivantes :

1. Caractériser l'organisation. Structurez votre réponse sous forme de tableau.
2. Présentez les opportunités de l'intelligence artificielle (Watson - Assistant Virtuel) pour le développement du Crédit Mutuel.
3. Citez les risques induits par le Crédit Mutuel en gérant les données personnelles de ses clients.
4. Expliquez l'importance pour le Crédit Mutuel de gérer les données personnelles de ses clients.

Synthèse individuelle : Montrez que dans le cadre des transformations numériques, la digitalisation des activités est source de développement mais également porteuse de risques pour l'organisation.

Seconde étape : Pix – Domaine 4. Protection et Sécurité

- Connectez-vous sur votre espace personnel Pix.
- Débutez votre parcours en répondant à la « Compétence 4.1. Sécuriser l'environnement numérique ».
- Après chaque étape, consultez les réponses aux questions fausses et les tutoriels correspondants.

Le Crédit Mutuel est une banque mutualiste, d'où son slogan « Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout ». Le Crédit Mutuel appartient à ses 7.9 millions de clients-sociétaires. Outre son activité bancaire, le Crédit Mutuel évolue aussi dans le secteur des assurances et de la téléphonie mobile. En France, le groupe assure son activité grâce à ses 3100 agences et 2100 caisses.

En 2017, le Crédit Mutuel a réalisé plus de 3 milliards d'euros de résultats, réinjectés dans la consolidation de ses fonds propres, au bénéfice des clients-sociétaires. Fort de plus de 82 000 salariés le groupe met son expertise des métiers de la finance et du service à la disposition de ses 32,5 millions de clients, dont 30 millions de particuliers. Le groupe est implanté dans treize pays européens.

Source - Extraits du site : <https://www.creditmutuel.com/fr>

Annexe 1. Le groupe Crédit Mutuel et son application Watson

Améliorer le service rendu tout en simplifiant le travail des chargés de clientèle : c'est l'objectif de Watson, nouvelle solution informatique "cognitive" actuellement en test dans une vingtaine de caisses du Crédit Mutuel et d'agences du CIC. Analyseur d'email ou assistant virtuel, Watson est avant tout au service du conseiller, qui reste maître des opérations réalisées et seul interlocuteur du client.



Sources –

Lien hypertexte vers la vidéo : https://www.youtube.com/watch?v=AO_rosz9I7U

Extrait du site officiel : <https://www.creditmutuel.com/fr/actualites/watson-nouvelle-solution-innovante-au-service-du-reseau-et-de-la-relation-client>

Annexe 2. L'Assistant Virtuel du Crédit Mutuel

Lors de la connexion sur le site officiel du Crédit Mutuel, les clients ont la possibilité d'être accompagnés par l'assistant virtuel (Chatbot). Avant de démarrer la conversation avec l'assistant virtuel, le client doit au préalable valider son consentement à l'usage de ses données personnelles.

✕

Informations et consentement à l'usage de vos données personnelles à l'utilisation de l'Assistant virtuel :

Le responsable de traitement est le Crédit Mutuel. Les données personnelles seront recueillies à travers :

- l'Assistant Virtuel qui fait l'objet d'un traitement Informatisé enrichi par des collaborateurs de la Banque,
- le chat avec un agent du réseau commercial.

Le traitement a pour finalités d'optimiser les réponses à apporter à nos Internautes, d'améliorer la qualité de la relation avec le conseiller, de proposer les produits et les services adaptés aux besoins des clients et de réaliser des études statistiques. Ce traitement est fondé sur votre consentement explicite.

Les données peuvent être communiquées en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées aux prestataires de services et sous-traitant de la Banque et aux autorités administratives et judiciaires légalement habilitées. Sont également destinataires de ces données, le responsable de traitement, le personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale de la Banque. Vous pouvez retirer votre consentement, en gérant vos paramètres de confidentialité, directement dans l'Assistant

Consultez notre [Politique de protection des données](#) sur notre site internet.

AccepterRefuser

✕

Aide à la recherche ⚙️

Crédit Mutuel

⋮ Besoin d'aide pour trouver une information sur le site du Crédit Mutuel ? Je suis votre assistant disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Je vous propose de me poser une question précise pour me permettre de vous accompagner.

16:54

⋮ Vous pouvez m'indiquer votre besoin en formulant une question.

➤

Source : <https://www.creditmutuel.com/fr>

Annexe 3. Extraits de la Charte de sécurité gestion des données personnelles

Dans un contexte de transformation numérique, la protection des données personnelles est un enjeu crucial. Les banques, par la nature et le volume de données qu'elles traitent, sont particulièrement concernées. Le Crédit Mutuel, fidèle à ses valeurs, s'engage en faveur d'un environnement digital plus sûr et plus éthique. Afin de fournir des prestations et des services pertinents et efficaces à ses clients, le Crédit Mutuel doit bien les connaître et nécessairement collecter et traiter leurs données. Ces informations sont utilisées dans l'intérêt du client. Elles serviront à lui apporter un accompagnement et des offres de grande qualité adaptées à ses besoins. Avec cette charte, le Crédit Mutuel prend des engagements concrets sur la protection des données de ses clients-sociétaires et sur le respect de leur vie privée, selon la réglementation en vigueur. Mais le Groupe entend également être un acteur de référence en termes d'éthique, de transparence et de sécurité numérique.

Qualité – Bien vous connaître pour bien vous renseigner

Pour simplifier, accélérer, personnaliser les services de votre Conseiller et de votre Banque, votre confiance et la connaissance que nous avons de votre situation sont indispensables. [...] Votre collaboration dans l'actualisation de ces données est la meilleure garantie d'un service que nous souhaitons toujours plus réactif, personnalisé et proche... même à distance.

Transparence – Communiquer sur le traitement de vos données

Pour vous servir, nous collectons et traitons vos données personnelles de manière loyale et transparente. [...] Nous nous engageons à vous informer de manière claire et précise sur l'utilisation de celles-ci.

Sécurité – Assurer la protection et l'intégrité de vos données

Parce que la confidentialité et l'intégrité des données personnelles sont essentielles pour conserver votre confiance, nous veillons à leur sécurité. [...]

Ethique - Utiliser vos données dans vos intérêts

Les informations personnelles que nous détenons sont utilisées afin de vous fournir les services et conseils les plus pertinents. Ces informations sont confidentielles et ne sont en aucun cas vendues à une entreprise tierce. [...]

Maîtrise – Vous permettre de garder le contrôle sur vos données

Votre Conseiller est le premier garant du contrôle que vous pouvez exercer sur vos données. Vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données personnelles et d'opposition au traitement dans certains cas. [...]

Source : Charte Crédit Mutuel