

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL «SERVICES»
(Accueil - Assistance - Conseil)**

SESSION 2006

SUJET

E1 : ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
**Sous-épreuve B1 : Cadre économique et juridique
de l'activité professionnelle**

Durée : 1 heure

Coefficient : 1

Baccalauréat Professionnel «SERVICES»		
Session : 2006	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	SUJET	Page 1/5

0609-SER ST B

ÉCONOMIE (10 POINTS)

À l'aide des documents 1 et 2 et de vos connaissances :

1. Définissez la notion de «marché du travail».
2. Relevez trois services que les entreprises de travail temporaire peuvent apporter aux entreprises et/ou aux demandeurs d'emploi.
3. Définissez la notion de service marchand.
4. Citez trois exemples de services aux entreprises.
5. Commentez l'évolution de l'emploi salarié dans les services marchands aux entreprises et les services aux particuliers par rapport à l'ensemble des services marchands entre 2000 et 2004.
6. Analysez l'évolution, en matière d'emploi, de la part des activités tertiaires par rapport à l'ensemble de l'économie.

DROIT (10 POINTS)

À partir des documents 3 et 4 et de vos connaissances :

1. Expliquez la notion de surréservation dans les transports aériens.
2. Précisez si un billet d'avion est un contrat synallagmatique ou un contrat unilatéral. Justifiez votre réponse.
3. Déterminez la nature de l'obligation d'un transporteur aérien. Justifiez votre réponse.
4. Citez et définissez les 3 types d'exonération de responsabilité que le transporteur aérien pourrait évoquer pour s'exonérer de sa responsabilité.
5. Déterminez, dans la situation décrite (document 4), la solution amiable que vous pourriez exiger du transporteur.

Baccalauréat Professionnel «SERVICES»		
Session : 2006	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	SUJET	Page 2/5

DOCUMENT 1

L'INTÉRIM, ACTEUR DE LA COHÉSION SOCIALE

La loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 confirme la reconnaissance du travail temporaire comme un acteur majeur du marché de l'emploi en France.

Elle entérine (*) la fin du monopole de l'ANPE et offre la possibilité aux entreprises de travail temporaire (ETT) de fournir des services de placement et de contribuer au service public de l'emploi.

Désormais, les entreprises et les personnes à la recherche d'un emploi peuvent bénéficier de l'expertise des ETT en matière de recrutement et de leur connaissance du marché du travail et des bassins d'emploi (1). Avec 6 000 agences, la profession assure en effet un maillage serré du territoire. Les ETT sont idéalement placées pour favoriser localement la rencontre entre l'offre et la demande et contribuer ainsi à la lutte contre les pénuries de compétences auxquelles sont confrontées les entreprises sur certains bassins d'emploi. Les 20 000 salariés permanents présents en agence sont des professionnels de l'emploi qui maîtrisent la pratique du recrutement (sélection, évaluation des compétences...).

La loi de programmation pour la cohésion sociale prévoit par ailleurs que les ETT peuvent participer au service public de l'emploi au côté de l'ANPE, de l'AFPA (2) et de l'Unedic (3). Le service public de l'emploi est défini comme comprenant le placement, l'indemnisation, l'insertion, la formation et l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

La volonté de la profession de contribuer au développement de l'emploi en tissant des liens et des partenariats avec le service public de l'emploi s'est traduite dans les faits depuis plusieurs années. Dès 1994, la profession signait avec l'ANPE un accord de partenariat : l'objectif était de mettre à disposition des demandeurs d'emploi les offres de missions d'intérim et de concevoir en commun des actions de formation et d'accompagnement au bénéfice des demandeurs d'emploi. En 2004, 509 682 offres de missions ont été confiées à l'ANPE et plus de 84 % d'entre elles ont été satisfaites.

Plus récemment, l'ANPE s'est appuyée sur l'expertise développée par les ETT en matière d'évaluation pour leur confier la réalisation d'évaluations des compétences et des capacités professionnelles (ECCP) dans le cadre du PARE (4).

Les ETT développent également avec les agences locales pour l'emploi des collaborations actives visant à favoriser l'insertion et la réinsertion des demandeurs d'emploi.

*Extrait de l'Edito du SETT
(Syndicat des entreprises de travail temporaire) du 6 juin 2005
Site internet : www.sett.org*

(*) entériner : rendre valable

(1) Bassin d'emploi : espace à l'intérieur duquel la population active travaille et réside et où les entreprises trouvent l'essentiel de leur main-d'oeuvre

(2) AFPA : Association pour la formation professionnelle des adultes

(3) Unedic : Union nationale pour l'emploi dans les industries et le commerce

(4) PARE : Plan d'aide au retour à l'emploi

Baccalauréat Professionnel «SERVICES»		
Session : 2006	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	SUJET	Page 3/5

DOCUMENT 2

EMPLOI SALARIÉ DANS LES SERVICES MARCHANDS

	2000	2003	2004	2004/2000
	milliers	milliers	milliers	%
Services marchands	4520,5	4771,0	4831,6	6,9
Activités immobilières	265,2	267,1	269,2	1,5
Services aux entreprises	3 017,9	3 185,7	3 219,6	6,7
dont intérim	606,7	562,1	575,1	- 5,2
Services aux particuliers***	1 237,4	1 318,2	1 342,8	8,5
Autres activités tertiaires **	5 068,0	5 341,8	5 362,4	5,8
Ensemble des activités tertiaires	9 588,5	10 112,8	10 194,0	6,3
**				
Industrie et construction	5 341,7	5 288,9	5 207,9	- 2,5
Ensemble de l'économie *	14 930,2	15 401,7	15 401,9	3,2

* Hors agriculture, administration, éducation, santé et action sociale.

** Hors administration, éducation, santé et action sociale, y compris services domestiques.

*** Hors services domestiques.

Source : Insee

Baccalauréat Professionnel «SERVICES»

Session : 2006	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	SUJET	Page 4/5

DOCUMENT 3

Les consommateurs partent en vacances

Comme un consommateur averti en vaut deux, voici tout ce qu'il vaut mieux savoir avant de partir pour éviter les principaux litiges. [...]

EN AVION

Mauvais gag, on vous annonce qu'il n'y a plus de place dans l'avion ? Sachez-le, la sur-réservation, ou *surbooking*, est tolérée par la réglementation européenne. Mais le transporteur doit commencer par rechercher des volontaires et négocier avec eux les conditions de leur renoncement à partir : départ ultérieur, indemnité... Ce n'est que dans un second temps qu'il peut refuser des voyageurs à l'embarquement. En contrepartie, il devra assurer leur transport ultérieur si le voyage a encore un intérêt pour eux, leur fournir en attendant repas et nuit(s) d'hôtel, et enfin leur verser immédiatement une indemnité de 125 € pour un vol inférieur à 1500 km et un retard qui n'excède pas deux heures, jusqu'à 600 € au-delà de 3 500 km et de quatre heures de retard.

☒☒☒ BAGAGES

Le billet d'avion indique le poids maximum des bagages admis en soute sans supplément de prix (de 20 kg à 35 kg par passager, selon les cas). Pour le reste, les règles varient selon les compagnies, la distance et la classe (économique ou affaires). Sur les vols internationaux, le prix du kilo excédentaire est calculé en pourcentage du prix du vol plein tarif en classe économique : en règle générale, 1,4 % en Europe, 1,5 % dans le reste du monde. Moralité : si vous allez au Japon avec un billet soldé, le coffre de bois massif que vous rapporterez vous coûtera plus cher que le vol retour !

☒☒☒ RETARDS

Tout transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises, sauf s'il prouve avoir pris toutes les mesures pour l'éviter. À défaut, le voyageur pourra exiger le remboursement des frais engagés et demander réparation de son préjudice.

*60 millions de consommateurs,
N°396, Juillet-août 2005*

DOCUMENT 4

Vous êtes victime de surréservation. Votre billet d'avion indique un trajet entre Paris et Bombay en Inde (environ 8 500 km à vol d'oiseau), le vendredi 8 juillet 2005 à 17 h 45. Le transporteur vous annonce, au moment de l'embarquement, que vous ne pourrez pas monter à bord, mais qu'il vous propose d'embarquer le samedi 9 juillet 2005 à 7 h 30.

Baccalauréat Professionnel «SERVICES»		
Session : 2006	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	SUJET	Page 5/5