

EXAMEN :	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	Session : 2007
SPÉCIALITÉS :	COMPTABILITÉ, SECRÉTARIAT, COMMERCE et VENTE	
Épreuve scientifique et technique	Durée : 1 heure 30	Coefficient : 1
Sous-Épreuve E1B : Économie et Droit	Unité : 12	

Ce sujet comporte 4 pages numérotées de 1 à 4.  
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.  
S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

### SUJET

LE SUJET COMPREND DEUX PARTIES.

Chaque partie peut être traitée séparément.

Thèmes	Pages	Annexes		Barème indicatif
		Numéros	Pages	
Page de garde	1/4			
Présentation du sujet	2/4			
Dossier 1 - DROIT	2/4	A	3/4	9 points
Dossier 2 - ÉCONOMIE	2/4	B	4/4	11 points
			Total	20 points

#### AVERTISSEMENT

1. L'usage de tout matériel - dont la calculatrice - et de toute documentation est interdit.
2. Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner **explicitement** sur votre copie.
3. Pour la correction, il sera tenu compte de la qualité de la rédaction, de la précision du vocabulaire et du respect de l'orthographe.

Vous êtes stagiaire dans la société MEDIAX, centre d'appels, dont l'activité varie selon la demande et la saison. Cette entreprise emploie 34 personnes dont 29 téléopérateurs parmi lesquels une salariée handicapée embauchée depuis un an.

Madame GRELIER, votre tutrice, est chargée de la gestion du personnel ; elle vous demande de l'assister dans ses tâches et vous confie la préparation de deux dossiers.

### DOSSIER 1 – DROIT

À partir de l'ANNEXE A et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

- 1° Identifiez l'objet de la loi du 11 février 2005.
- 2° Indiquez la mesure que la société MEDIAX doit prendre pour être en conformité avec la loi. Justifiez votre réponse.
- 3° Précisez la sanction qui serait appliquée à MEDIAX si elle ne respectait pas cette obligation.
- 4° L'activité de la société MEDIAX est sensible aux variations saisonnières. L'entreprise souhaite donc ajuster son effectif aux variations de la demande en ayant recours à des contrats à durée déterminée.
  - a) Donnez la définition du contrat à durée déterminée.
  - b) Énumérez les situations qui autorisent le recours à ce type de contrat.
  - c) Indiquez un cas de recours à ce type de contrat interdit par la loi.

### DOSSIER 2 – ÉCONOMIE

À l'aide de l'ANNEXE B et de vos connaissances, répondez aux questions ci-après :

- 1° Citez deux motivations et deux freins à l'embauche d'un salarié atteint d'un handicap. Indiquez en quoi un emploi de téléopérateur vous paraît adapté aux personnes handicapées.
- 2° Rappelez les situations dans lesquelles une entreprise est amenée à recruter. Énumérez les étapes du recrutement.
- 3° Dans un développement structuré d'une quinzaine de lignes, après avoir effectué la distinction entre la formation initiale et la formation continue, vous indiquerez quelles sont les attentes d'une action de formation pour le salarié puis pour l'employeur.

## Les principales évolutions concernant l'emploi des personnes handicapées (extraits).

Le 11 février 2005 a été promulguée la loi pour «l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées» [...].

La nouvelle loi vise à améliorer les droits des personnes handicapées, notamment par la mise en place de mesures destinées à favoriser leur accès à la vie professionnelle.

La plupart de ces nouvelles dispositions entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2006 [...].

### 1. Le quota de 6 % est maintenu

La loi maintient l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés à 6 % de l'effectif pour les entreprises occupant au moins 20 salariés.

### 2. La non-discrimination renforcée

Pour garantir l'égalité des traitements à l'égard des travailleurs handicapés, les employeurs devront prendre les mesures appropriées [...].

### 3. L'introduction de l'obligation de négocier

Un des grands changements de la loi est l'obligation faite aux entreprises de négocier sur l'emploi des personnes handicapées, au même titre que sur les conditions de travail, les salaires, etc. Cette négociation annuelle pour les entreprises [...] se fera avec les partenaires sociaux [...].

### 4. La simplification du décompte de l'effectif et des bénéficiaires (1 = 1)

La loi réintègre dans l'effectif de référence les catégories d'emploi nécessitant des conditions particulières d'aptitudes (exigences physiques, par exemple), affichant ainsi que l'obligation d'emploi concerne bien tous les postes de l'entreprise. Chaque bénéficiaire de l'obligation d'emploi comptera désormais pour une unité s'il a été présent six mois au moins au cours des douze derniers mois, et ce, quelles que soient la nature du contrat de travail et sa durée. [...]

### 5. L'augmentation du plafond de la contribution à l'AGEFIPH<sup>1</sup>

Une majoration de la contribution est prévue dans deux cas :

- Pour toutes les entreprises, le plafond passe à 600 fois le SMIC horaire par bénéficiaire non employé, au lieu de 500 précédemment. Cette disposition sera effective à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006.

- Une entreprise qui, pendant plus de trois ans, n'aurait fait aucun effort en matière de recrutement direct, de maintien dans l'emploi, de sous-traitance auprès du milieu protégé ou n'aurait pas conclu un accord d'entreprise, verra le montant de sa contribution passer à 1 500 fois le SMIC horaire par bénéficiaire non employé, soit presque un salaire annuel complet. Cette disposition entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2010 [...].

Source : Agefiph- Département communication – Avril 2005  
<http://www.agefiph.asso.fr>

<sup>1</sup> Association de Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées

## Centres d'appels recherchent collaborateurs handicapés

Les 3 300 centres d'appels implantés en France emploient 250 000 personnes. Les besoins en recrutement, estimés à 100 000 emplois dans les cinq prochaines années, constituent une formidable opportunité pour les personnes handicapées en recherche d'emploi.

### ▪ Un marché en croissance

Les centres d'appels, appelés également centres de relation client, sont des plates-formes techniques réunissant des conseillers qui gèrent à distance les besoins de la clientèle, par de multiples canaux de communication. Tous les secteurs d'activité sont concernés, avec néanmoins une concentration à 70 % dans les secteurs visant une clientèle grand public : banque, assurance, informatique, télécoms, distribution, commerce, etc. Ce marché croît de 5 % par an et emploie 0,75 % de la population active française (contre 4 à 5 % aux Etats-Unis). [...]

### ▪ Des réalités et des activités très variées

[...] Il existe des centres «intégrés», c'est-à-dire propres à une entreprise et des centres externes fonctionnant comme des prestataires de service d'une ou plusieurs entreprises. Cette différenciation est importante car elle conditionne non seulement le rapport au client, mais aussi les politiques de gestion de ressources humaines, notamment en terme de recrutement, d'évolution de carrière ou encore de politique de reclassement... [...]

### ▪ Les préjugés, un frein majeur au recrutement

[...] Concernant les personnes handicapées, les freins les plus communément identifiés chez les recruteurs sont les préjugés négatifs. Le handicap est en effet souvent associé à la lenteur, à une autonomie restreinte, à une moindre productivité. Le faible niveau de qualification de la population handicapée est également pointé comme difficilement compatible avec les critères de recrutement dans la profession (Bac +2). On relève enfin une crainte quant aux adaptations techniques nécessaires, notamment pour les déficients visuels dont les matériels de compensation du handicap ne s'accordent pas toujours aisément avec le travail multi tâches / multi outils informatiques.

### ▪ Mais des facteurs favorables : peu d'aménagements nécessaires

En réalité, l'adaptation matérielle du poste n'est pas un frein à l'intégration et, dans la majorité des cas, les téléopérateurs handicapés n'ont besoin d'aucun aménagement et ils n'en sollicitent d'ailleurs pas. Toutefois quand ils s'avèrent nécessaires, ils sont aisés à mettre en place. [...] À noter que les aménagements de postes peuvent faire l'objet d'une intervention financière de l'AGEFIPH..

### ▪ La formation interne pour pallier le manque de qualification

Le niveau d'étude bac + 2 est ordinairement requis par les recruteurs des centres d'appels. Il se justifie moins par une nécessité liée à l'exercice du métier de téléopérateur que comme un élément favorisant une évolution ultérieure vers d'autres emplois dans l'entreprise. Si le niveau de qualification des personnes handicapées se situe souvent en deçà du bac, il s'avère tout à fait compensable par le biais d'une formation adéquate. La plupart des centres d'appels dispensent une formation interne, éventuellement complétée par des modules externes, [...]

### ▪ Quand la compétence prime sur la qualification initiale

D'expérience, lorsque les recruteurs sont désireux d'embaucher des personnes handicapées, ils choisissent de privilégier la compétence à la qualification. Les compétences recherchées dépendent alors de la fonction exercée. Certains postes n'exigent aucune connaissance technique particulière, alors que d'autres s'appuient sur des acquis professionnels antérieurs. [...] Mais au-delà des diplômes, les compétences demandées pour travailler en centre d'appels sont les suivantes : sens du service et goût du travail en équipe, capacités de communication verbale (élocution, sens de l'écoute), bonne stabilité émotionnelle (gestion du stress), bon relationnel, capacités à effectuer plusieurs tâches simultanément, esprit commercial, bonne motivation ainsi que sens de l'initiative.[...]

### ▪ Des perspectives de carrière

Les possibilités d'évolution constituent un facteur important d'attractivité du métier qui est par ailleurs caractérisé par un turn-over<sup>2</sup> important. On constate que celui-ci est cependant plus faible chez les salariés handicapés. [...] Ces personnes sont en général plus âgées et ne souhaitent plus changer d'emploi. [...]

Source : *Tendances – La lettre des études de l'AGEFIPH - N°3 – Février 2005*  
Nadia Guiny, Lysiane Macé

<sup>2</sup> rotation du personnel