



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Bordeaux  
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

# **BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR INFORMATIQUE DE GESTION**

**SESSION 2009**

**CORRIGÉ**

**ÉPREUVE E3 : ÉCONOMIE – DROIT**

*Épreuve commune aux deux options*

**Durée : 4 heures**

**coefficient : 3**

**CALCULATRICE NON AUTORISÉE POUR CETTE ÉPREUVE**

**Le corrigé comporte 7 pages, numérotées de la page 1/7 à 7/7.**

---

## PREMIERE PARTIE : TRAVAIL MÉTHODOLOGIQUE (12 points)

---

### 1. Étude d'une documentation juridique (8 points)

- Les faits : (1 point)

La société Canon a constaté qu'un de ses employés avait téléphoné depuis son poste de travail pour une durée totale de plus de 63 heures entre juillet 2002 et janvier 2003, bien au-delà de ce qu'il est toléré dans l'entreprise, et notamment à destination de messageries de rencontre entre adultes.

L'accès à ce genre de numéros étant interdit dans l'entreprise, elle l'a donc licencié pour utilisation abusive de son téléphone professionnel à des fins personnelles.

Le salarié a alors saisi la juridiction prud'homale.

*Le candidat ne doit pas paraphraser l'arrêt.*

- La procédure antérieure (1,5 points)

Tribunal du 1<sup>er</sup> degré : Conseil de prud'hommes

- demandeur : M.X, salarié ;
- défendeur : société Canon, employeur ;
- décision : inconnue.

Cour d'appel de Versailles, 5 septembre 2006

- appelant : M.X, salarié ;
- intimé : société Canon, employeur ;
- décision : la Cour d'appel déboute M.X de sa demande ;
- motifs : le licenciement est justifié car M.X savait que les communications vers des messageries privées étaient interdites dans l'entreprise. Il s'agit d'une faute qui constitue une cause réelle et sérieuse de licenciement.

Cour de cassation, chambre sociale, 29 janvier 2008

- demandeur au pourvoi : M.X, salarié ;
- défendeur au pourvoi : société Canon, employeur.

- Le problème juridique (1,5 points)

La mise en place d'un contrôle des appels téléphoniques des salariés, sans enregistrement de données personnelles, doit-elle être portée à la connaissance préalable des salariés ?

*Il convient d'accepter toute autre formulation pertinente de ce problème juridique.*

- Les arguments et les prétentions des parties (2 points)

Arguments de M.X, demandeur au pourvoi

- tout dispositif de contrôle doit être porté à la connaissance des salariés avant sa mise en place ;
- le relevé des communications effectué par l'employeur comporte des données personnelles, ce qui constitue une atteinte à l'intimité de sa vie privée ;
- dix huit ans d'ancienneté dans l'entreprise aurait dû conduire l'employeur à avertir le salarié avant de procéder à son licenciement.

- Arguments de la société Canon, défenderesse au pourvoi

- les relevés ne comportaient pas d'informations personnelles sur les salariés : ils « ne comportaient pas la liste des numéros appelés » [...] ;
- l'usage privé du téléphone professionnel va bien au-delà de ce qu'un employeur peut tolérer ;
- le salarié connaissait l'interdiction de consulter les messageries pour adultes.

- La décision et les motifs de la Cour de cassation : (2 points)
  - Dispositif : la Cour de cassation rejette le pourvoi du salarié.
  - Motifs :
    - o le procédé de contrôle qui consiste à relever les numéros de téléphone, la durée et le coût des communications n'a pas à être porté, préalablement à sa mise en place, à la connaissance des salariés ;
    - o l'utilisation anormale par le salarié des moyens de communication mis à sa disposition, alors qu'il savait que cet usage était interdit, constitue une faute grave justifiant son licenciement.

*D'une manière générale, l'évaluation s'appuie en priorité sur la compréhension du problème juridique, sur l'utilisation maîtrisée du vocabulaire et sur la clarté de l'expression. L'ordre des rubriques n'est pas imposé.*

*L'examineur doit sanctionner toute réponse non structurée, par exemple toute copie présentant une paraphrase de la décision de justice. Il retranchera 3 points à la note qu'il pensait attribuer à l'exercice si le candidat ne fait pas apparaître de rubriques d'analyse.*

## 2. Étude d'une documentation économique – Documents 3, 4 et 5 – (4 points)

Les articles extraits des Cahiers français, d'Alternatives économiques de juin 2008 et d'un rapport de l'Observatoire des inégalités, traitent de l'évolution du seuil de pauvreté en France.

- Différentes modalités de calcul des seuils troublent le constat

La pauvreté a un aspect multidimensionnel.

- o La pauvreté monétaire est l'indicateur le plus utilisé. En Europe, sont considérés comme pauvres les ménages qui gagnent moins de 60 % du revenu médian (817 € par mois en 2005). Cet indicateur est pertinent sur le plan quantitatif. Il constate la distribution des revenus. Il est appliqué dans un contexte d'économie marchande et permet de fixer un seuil minimum de niveau de vie. En 2005, 12,1 % de la population (7,1 millions de Français) est pauvre.
- o L'approche par les conditions d'existence repose sur le principe de privation relative selon des critères conventionnels retenus par les chercheurs et statisticiens. Il s'agit d'étudier la pauvreté existentielle (logement, alimentation) et la pauvreté sociale (relations, emploi, loisirs).
- o Outre les critères objectifs et conventionnels, la dernière approche est subjective et s'appuie sur le ressenti des individus. Les résultats obtenus suite aux enquêtes sont biaisés. Tout d'abord, les références sont variables selon les individus. Ensuite les écarts entre les aspirations et la réalité sont minimisés, notamment par les plus démunis des ménages.

- Une diminution relative de la pauvreté

Une évolution de la pauvreté en demi-teinte : la pauvreté en France a diminué depuis le début du XX<sup>ème</sup> siècle mais le phénomène est complexe à appréhender car la pauvreté a changé de visage. Malgré la diminution antérieure, on constate un arrêt des progrès.

- o L'écart entre le niveau de vie médian des ménages pauvres et le seuil de pauvreté s'accroît : les pauvres sont de plus en plus pauvres (le nombre de personnes vivant avec moins de 40 % du revenu médian a augmenté de 14 % entre 2002 et 2005).
- o Auparavant la population pauvre était plutôt constituée de personnes âgées, de marginaux, d'exclus. Aujourd'hui s'ajoutent à ces catégories :
  - les travailleurs pauvres (ils représentent ainsi 6,4 % de l'ensemble des travailleurs en France, en augmentation de 21 % en deux ans) ;
  - les jeunes ;
  - les familles mono-parentales ;
  - les chômeurs mal indemnisés ;
  - les handicapés.

« Chacun se sent potentiellement menacé par la pauvreté » aujourd'hui.

---

## DEUXIÈME PARTIE : DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ – (8 points)

---

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent-elles un facteur clé de succès pour les petites et moyennes entreprises (PME) ?

### INTRODUCTION (2 points)

#### Intérêt du sujet (0,5 point)

Pour survivre dans un environnement caractérisé par de nombreuses incertitudes, la plupart des entreprises intègrent les TIC dans leur processus de développement et mobilisent des moyens financiers, humains, commerciaux ou encore organisationnels pour réaliser le mieux possible cette adaptation. Les nouveaux modes de communication et de traitement des données modifient l'organisation interne de l'entreprise et ses relations avec son environnement. De nouvelles opportunités stratégiques se présentent alors pour l'entreprise.

#### Définitions (0,5 point)

Trois termes sont à définir :

- Les technologies de l'information et de la communication : elles regroupent les processus de collecte, de stockage, de traitement et de diffusion de données (textes, images, sons...) et l'ensemble des technologies numériques (informatiques et de télécommunication) facilitant le traitement des informations et la communication, le plus souvent par l'intermédiaire de réseaux informatiques (internet, EDI, intranet, extranet, réseaux, etc.)
- Facteur clé de succès : supériorité ou avantage spécifique que possède une entreprise dans un domaine particulier qui peut résulter de divers éléments tels qu'une expérience acquise, un coût de production faible, un circuit commercial efficace, des délais de livraison courts, une grande notoriété commerciale, des capacités de différenciation ...
- PME : selon la recommandation du 6 mai 2003 de l'Union européenne, les PME sont des entreprises indépendantes ayant moins de 250 salariés. Elles sont déclinées en plusieurs catégories :
  - micro-entreprises « 0 à 9 salariés » ;
  - très petites entreprises (TPE) « 0 à 19 salariés » ;
  - petites et moyennes entreprises (PME) « 0 à 249 salariés ».

<http://www.pme.gouv.fr/economie/chiffresclefstpe/index-d.htm>

#### Poser la problématique (0,5 point)

Les TIC peuvent-elles favoriser la pérennité et la croissance des PME ?

*La problématique étant fortement suggérée dans l'énoncé du sujet, le candidat est amené à la reformuler lorsqu'il précise l'objet de son étude.*

#### Annonce du plan (0,5 point)

### DÉVELOPPEMENT (5,5 points)

*Quel que soit le plan choisi, en deux ou trois parties, le développement doit faire apparaître une opposition (de type oui/non) et/ou une complémentarité (de type oui/mais).*

*Le développement doit correspondre au plan annoncé.*

*La recherche de tous les aspects de la problématique n'est pas exigée.*

#### Exemple de plan

1<sup>ère</sup> partie : Les TIC, facteur clé de succès pour les PME

2<sup>ème</sup> partie : Les TIC, un facteur clé de succès difficile à maîtriser

*Accepter tout autre plan en deux ou trois parties répondant à la problématique posée par le candidat.*

*Les éléments qui suivent seront particulièrement évalués (bien qu'ils puissent ne pas être tous présents).*

## I - Les TIC, un facteur clé de succès pour les PME

La diffusion de l'information favorise l'investissement, l'innovation, la productivité et les mutations sociales, en particulier dans les PME. Les TIC peuvent contribuer au développement de nombreuses activités de l'entreprise (techniques, commerciales, informationnelles, financières, humaines).

- sur le plan technique
  - hausse de la productivité du travail, avec aide à l'automatisation et à la robotisation (gain de temps pour la recherche d'informations et leur traitement par exemple), d'où une diminution des coûts ;
  - transmission aisée de l'information (exemple : les centres d'appels, délocalisation des productions, etc.) qui génère une baisse des coûts ;
  - meilleure connaissance de l'environnement (veille technologique) d'où une réactivité plus forte face à l'évolution de cet environnement (prises de décision plus rapide, et adaptabilité accrue) ;
  - possibilité d'entretenir avec ses partenaires (fournisseurs, clients) une relation beaucoup plus poussée, parfois proche du partenariat. Notion d'entreprise réseau : les unités internes de l'entreprise et ses partenaires extérieurs interagissent ensemble grâce aux TIC.
  
- sur le plan des ressources humaines
  - évolution des structures des entreprises vers des types d'organisation moins hiérarchisées (structures plus plates, partage de l'information donc modification des pouvoirs dans l'entreprise) ;
  - meilleure gestion des ressources humaines (recrutement, actualisation des bases de données, gestion des carrières, formations, etc.) ;
  - automatisation ou semi-automatisation de certaines tâches (gestion des paies, des horaires, des plannings, etc.) ;
  - utilisation d'intranet pour faciliter l'accès aux informations de l'entreprise et le travail collaboratif. Les relations interpersonnelles sont plus interactives.
  
- sur le plan commercial
  - élargissement du portefeuille de la clientèle de l'entreprise grâce aux applications de commerce électronique et de marketing qui ouvrent l'entreprise sur le monde et qui augmentent son marché potentiel (commerce électronique, cybertourisme, etc.) pour un coût très faible ;
  - diminution des coûts d'approvisionnement grâce aux places de marché par exemple ou par la mise en place d'un intranet. Ceci automatise les prises de commande et augmente le nombre de partenaires externes avec lesquels l'entreprise est reliée ;
  - développement des innovations en matière de services et de réponses aux besoins des consommateurs (individualisation des services comme par exemple les systèmes de réservation des billets de train ou d'avion avec des conditions tarifaires variables) ;
  - amélioration de l'image de l'entreprise (entreprise innovante avec un portail internet développé et évolutif, *webmastering*) ;
  - veille concurrentielle facilitée par l'amélioration de l'accès à l'information :
    - au niveau économique (situation du marché, concurrents...)
    - au niveau marketing ou technologique (nouveaux produits, procédés, matériaux...)
    - au niveau législatif (lutte contre la cybercriminalité, sécurité informatique...).
  
- sur le plan financier

Les connexions en temps réel avec les investisseurs et/ou les prêteurs (banques) facilitent l'accès aux moyens financiers et la mise en œuvre des projets de développement.

- sur le plan du système d'information
  - développement des réseaux de communication : à l'échelle de la planète, ils permettent la diffusion des informations en temps réel à travers le monde ce qui constitue une aide à l'internationalisation ;
  - efficacité accrue du traitement des données :
    - les logiciels spécifiques et les progiciels de gestion intégrés adaptés aux besoins de l'entreprise contribuent à rendre l'information plus fiable et sa circulation plus rapide ;
    - les bases de données informatisées permettent un meilleur suivi des informations clients permettant de mieux les satisfaire ;
  - envoi de courriers électroniques, échanges de fichiers : les TIC améliorent la rapidité de circulation de l'information en interne (réseau intranet) et en externe (échanges avec l'administration - déclaration de TVA en ligne, avec les clients - paiement en ligne). Ils optimisent la prise de décision : la mise en place d'un réseau intranet, accessible aux seuls membres de l'entreprise assure la cohérence du management et la cohésion de ses membres.

Investir dans les TIC, c'est adopter une politique pérenne pour l'entreprise afin de faire face aux mutations technologiques soudaines, aux changements de comportement des partenaires et des concurrents, bénéficier d'un effet de levier en matière d'innovation.

Cependant, malgré tous leurs avantages, l'utilisation et la mise en place des TIC ne sont pas sans présenter certaines difficultés et limites pour les PME.

## II - Les TIC, un facteur clé de succès difficile à maîtriser

La transversalité des TIC et la complexité de leur intégration au sein des PME soulèvent des difficultés et des freins en matière de coûts, de coordination technique et humaine, d'organisation du système d'information.

- Les coûts induits par l'intégration des TIC
  - coût du matériel et des logiciels ;
  - coût lié à la maintenance informatique ;
  - coût de la formation du personnel ;
  - coût de sous utilisation des fonctionnalités des progiciels ;
  - coût généré par les modifications de structure et de réorganisation du travail ;
  - coût engendré par la surabondance de l'information (messagerie) : théorie des coûts cachés ;
  - coût du suréquipement par rapport aux besoins.

Les PME ne sont pas en mesure de chiffrer la totalité de ces coûts, notamment les coûts cachés, ce qui ne leur permet pas d'avoir une perception fine du retour sur investissement.

- La prise en compte du facteur humain dans l'intégration des TIC
  - transformation subie des métiers ;
  - craintes et résistances au changement (échecs antérieurs, inertie des salariés) ;
  - absence de maîtrise du vocabulaire spécifique aux TIC ;
  - difficultés à acquérir de nouvelles compétences spécifiques aux TIC.
- Une relative rigidité organisationnelle
  - structure rigide et trop peu réactive pour intégrer l'innovation dans certaines PME inscrites dans des « habitudes » de gestion ;
  - nécessité de remettre en cause le fonctionnement global de l'entreprise et l'organisation du travail ;
  - prépondérance du pouvoir du dirigeant dans une petite structure : sa formation, ses expériences, sa personnalité influencent l'intégration des TIC dans la PME.



- Risques inhérents au système d'information
  - sécurisation des données souvent mal maîtrisée ;
  - risque de captation de savoirs par exemple dans le cadre des EDI ;
  - difficultés d'organiser une maintenance informatique en interne ;
  - veille technologique limitée dans le domaine des TIC : manque de visibilité sur les innovations pertinentes à mettre en œuvre.

### **Barème**

*Il n'est pas question d'attendre du candidat toutes les idées mentionnées dans le corrigé. Cependant, les réponses du candidat doivent s'appuyer sur des savoirs précis et maîtrisés.*

*À titre indicatif, on pourra attribuer :*

- *2,5 points si le candidat développe cinq arguments en faveur de l'intégration des TIC dans les PME ;*
- *2 points si le candidat développe quatre difficultés à l'intégration des TIC dans les PME ;*
- *1 point si le candidat présente dans sa copie une opposition et/ou une complémentarité d'idées sous forme de deux ou trois parties : les arguments développés doivent véritablement traduire cette opposition ou cette complémentarité (l'annonce d'un plan ne suffit pas pour l'attribution de ce point).*

*L'examineur prend aussi en compte la qualité de la rédaction.*

### **CONCLUSION**

*Existence d'une conclusion qui réponde à la problématique : 0,5 point*

#### **Exemple**

Investir dans les TIC procure aux PME des avantages indéniables, sur le plan commercial, technique ou financier. Cependant, la mise en place de ces technologies est particulièrement coûteuse et risquée pour ces petites structures. Elle doit être accompagnée de nombreux ajustements (au niveau organisationnel, managérial, stratégique) pour maximiser leurs chances de réussite et devenir pour les PME, un réel facteur clé de succès.