



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier 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.

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

**SESSION 2011**

**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 : 2011	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	<b>SUJET</b>	Page 1/3

## ÉCONOMIE (10 points)

À partir du document 1 et de vos connaissances :

1. Définissez les notions suivantes :
  - consommation,
  - PIB.
2. Relevez les raisons pouvant expliquer l'accroissement du PIB.
3. Indiquez les facteurs qui influent sur la consommation des ménages.
4. Recherchez le comportement adopté par les ménages face à l'épargne à l'occasion de cette crise.
5. Montrez le lien entre l'épargne, la consommation et la croissance économique.

## DROIT (10 points)

1. Définissez la notion de force majeure.
2. Identifiez la nature de la responsabilité d'une compagnie aérienne.
3. Distinguez l'obligation de moyens de l'obligation de résultat. Qualifiez celle du transporteur aérien.
4. Citez trois caractéristiques du contrat liant le client et sa compagnie aérienne.
5. Proposez une solution argumentée aux deux clients suivants :
  - Client A «Je suis restée bloquée à Londres et j'ai dû attendre à l'hôtel 3 jours supplémentaires, comment vais-je être indemnisée ?».
  - Client B «J'ai réservé auprès d'un tour opérateur un séjour au Maroc et je n'ai pas pu partir en raison du nuage de cendres. Quels sont mes droits ?».

Baccalauréat Professionnel «SERVICES»		
Session : 2011	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	<b>SUJET</b>	Page 2/3

## Document 1 - "La croissance reste fragile"

Selon l'Insee, le PIB français a progressé de 0,6 % au cours du 2ème trimestre 2010. Un chiffre encourageant, mais qui ne doit pas cacher la difficile reprise de l'économie française. L'analyse d'Eric Heyer, directeur adjoint au département Analyse et Prévision de l'OFCE (Centre de recherche en économie de Sciences-Po).

**Pour Christine Lagarde, la ministre de l'Économie et des Finances, la France est entrée dans un cercle vertueux de croissance. Qu'en pensez-vous ?**

**Eric Heyer** : Les données communiquées par l'Insee sont provisoires et seront confirmées dans les mois à venir... Malgré tout, la hausse des investissements (+0,8 %) est une excellente nouvelle : cela faisait plus de huit mois qu'ils diminuaient. L'une des explications fondamentales à ce chiffre est la reconstitution des stocks par les entreprises : s'il n'y avait pas eu ce restockage massif au deuxième trimestre, la croissance du PIB serait de 0 % ! C'est très surprenant car les chefs d'entreprise indiquaient que leurs stocks étaient suffisants. Il faut donc rester prudent, car cet indicateur est très ponctuel. Aujourd'hui, les entreprises n'ont plus besoin de gros investissements : la croissance reste donc fragile et le cercle vertueux n'est pas encore engagé.

Les dépenses de consommation des ménages ont également augmenté, c'est une autre bonne surprise. Il y a eu peu d'épargne de précaution, et même de la "désépargne", ce qui est étonnant au vu de la période que nous traversons.

www.lexpress.fr par Emmanuel Colombié, publié le 13/08/2010

## Document 2 - Les voyageurs pourront-ils être remboursés ?

Les passagers dont le vol a été annulé à cause du nuage de cendres volcaniques venu d'Islande pourront-ils être indemnisés? Oui : la législation européenne fait obligation aux compagnies aériennes de rembourser intégralement les billets non utilisés. En revanche, les autres frais éventuels induits par l'annulation des vols (paiement d'une chambre d'hôtel par exemple) restent à la charge des clients. De même, les compagnies aériennes ne sont pas tenues d'indemniser leurs clients pour d'éventuels retards de leurs vols. Pour les vacanciers qui avaient réservé un voyage auprès d'un tour-opérateur et qui n'ont pas pu partir, les choses risquent d'être plus compliquées. Cette perturbation inédite du trafic aérien est en effet considérée comme un cas de force majeure. De ce fait, selon la loi française, elle libère l'agent de voyage de la bonne exécution de ses obligations résultant du contrat mais aussi, selon le Syndicat national des agences de voyages, de sa responsabilité d'indemnisation ou de compensation financière.

<http://archives.lesechos.fr> 2010

Baccalauréat Professionnel «SERVICES»		
Session : 2011	Coefficient : 1	Durée : 1 h
Épreuve E1 B1	<b>SUJET</b>	Page 3/3