

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SERVICES (ACCUEIL - ASSISTANCE - CONSEIL)

SESSION 2001

*Calculatrice à fonctionnement autonome non autorisée
(circulaire 99-186 du 16.11.99)*

Durée : 1 heure

Coefficient : 1

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

DROIT (8 points)

A partir du *document 1*, vous traiterez les questions suivantes :

- 1 - Définir le terme "contrat".
- 2 - Quel est l'objet du contrat ? Quelles sont les parties au contrat ?
- 3 - Quelles sont les conditions de résiliation de ce contrat ?
- 4 - Expliquez l'expression "Le Tribunal de Grande Instance de Paris est le seul compétent pour connaître des litiges éventuels."
(cf. article 7 du contrat)

ECONOMIE (12 points)

A partir de vos connaissances et du *document 2* :

1- Définir les termes suivants :

- croissance,
- innovation,
- valeur ajoutée.

2 - Présenter dans un tableau, l'évolution, en pourcentage et en valeur absolue, entre 1967 et 1997, de l'emploi industriel et de l'emploi tertiaire dans la région Nord-Pas-de-Calais.

3 - Dans un court développement, vous présenterez les raisons de cette évolution.

4 - Enumérer, de façon organisée, les emplois en émergence dans la région Nord-Pas-de-Calais.

1. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et les obligations des utilisateurs du service et de France Télécom fournisseur du service. En s'inscrivant au service, l'utilisateur du service accepte la totalité des conditions décrites dans le présent contrat. Le contrat en ligne prévaut sur le contrat imprimé.

2. DÉFINITION DU SERVICE

Le service est un service de messagerie internet accessible, sur Internet pour l'utilisateur disposant d'un accès à ce réseau, sur Télétel pour celui disposant d'un accès à ce réseau ou cumulativement sur les deux réseaux dès lors que l'utilisateur dispose des accès nécessaires. Le service n'a en aucun cas pour objet de permettre l'accès à Internet ou à Télétel.

2.1 OBJET DU SERVICE

Le service permet à l'utilisateur disposant préalablement d'un accès au réseau Internet et/ou Télétel :

- de disposer d'une boîte aux lettres électronique Internet consultable sur Télétel et sur Internet,
- d'échanger des messages avec des correspondants disposant d'une boîte aux lettres électronique Internet,
- de proposer à une tierce personne la création de sa boîte aux lettres électronique Internet accessible sur Télétel et sur Internet si celle-ci dispose d'un accès au réseau Internet et/ou au réseau Télétel. Certaines fonctionnalités du service peuvent ne pas être proposées selon le réseau utilisé pour accéder au service.

2.2 COMPLÉMENTS DE SERVICE

France Télécom se réserve le droit de proposer, dans le cadre des évolutions du service, des services complémentaires non compris dans le service de messagerie Internet défini à l'article 2.1 France Télécom informera l'utilisateur des éventuelles conditions techniques et tarifaires relatives aux compléments de service.

2.3 ÉVOLUTIONS DU SERVICE

France Télécom se réserve le droit de faire évoluer le service. Ces modifications pourront intervenir sans préavis de la part de France Télécom. France Télécom se réserve le droit d'arrêter définitivement le service. L'arrêt définitif du service fera l'objet d'un préavis minimum de 90 jours.

3. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE**3.1 ACCÈS AU SERVICE**

Sur le réseau Internet, le service est accessible notamment par l'URL <http://mail.voila.fr>. Sur le réseau Télétel le service est accessible en France par le 615 ou le 3623 code MINITELNET, MNET ou LEMEL et le 08.36.25.36.25 ; depuis l'étranger le service est également accessible selon les protocoles du réseau Télétel par le + 36 8 36 43 15 15 code MINITELNET et par les services d'accès au réseau Télétel commercialisés par France Télécom Intelmatique. France Télécom se réserve, pour des raisons de maintenance, le droit de suspendre momentanément et sans préavis l'accès au service ou à certaines fonctions du service. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.

3.2 INSCRIPTION

Pour les mineurs, l'ouverture d'une boîte aux lettres internet est subordonnée à l'autorisation expresse et préalable d'une personne titulaire de l'autorité parentale. L'inscription se fait en ligne. L'utilisateur du service doit pour ce faire communiquer son nom, son ou ses prénoms, son adresse postale et son numéro de téléphone. L'utilisateur reçoit par voie postale à l'adresse indiquée en ligne, un courrier confirmatif de l'ouverture de sa boîte aux lettres, le numéro confidentiel y afférent et les présentes conditions d'utilisation. Dans l'hypothèse où ce courrier est retourné à France Télécom, la boîte aux lettres pourra d'office être fermée sans préavis. L'utilisateur accepte l'adresse Internet qui lui est proposée en ligne par le service. Cette adresse est constituée à partir d'une combinaison des lettres de son nom et de son ou de ses prénoms. Il choisit ensuite son mot de passe qui lui permettra d'utiliser sa boîte aux lettres. L'utilisateur du service peut, par l'intermédiaire du service, proposer à une tierce personne d'ouvrir sa boîte aux lettres. Il doit pour cela indiquer le nom, le ou les prénoms, le numéro de téléphone et l'adresse postale de cette tierce personne. France Télécom expédie alors à cette personne, par pli ordinaire envoyé au nom et à l'adresse indiquée, un courrier de proposition d'ouverture d'une boîte aux lettres. Ce courrier contient le numéro confidentiel de boîte aux lettres. L'utilisateur à l'origine de cette proposition autorise France Télécom à communiquer à la tierce personne bénéficiaire de cette proposition, son nom, prénom et adresse Internet. Après réception d'une proposition d'ouverture d'une boîte aux lettres, la connexion au service et la saisie du numéro confidentiel de boîte aux lettres ont valeur d'inscription au service. France Télécom informe le titulaire d'une boîte aux lettres que ses données nominatives sont nécessaires à l'utilisation du service et que ces données pourront être cédées à des tiers. Le titulaire autorise France Télécom à utiliser ou à vendre à des fins promotionnelles les données nominatives communiquées lors de son inscription. Conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le titulaire dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant. Le titulaire peut s'opposer à la cession à des tiers par France Télécom, des données le concernant en envoyant un message à l'adresse Internet info-mail@voila.fr ou serviceclient@minitel.net. Dans le cadre de la réalisation par France Télécom d'un annuaire d'adresses Internet, le titulaire de la boîte aux lettres est informé qu'il pourra être enregistré dans cet annuaire sauf opposition de sa part.

3.3 GESTION DE L'INSCRIPTION

Le titulaire d'une boîte aux lettres peut modifier l'adresse ainsi que le numéro de téléphone indiqués lors de son inscription. Le titulaire d'une boîte aux lettres ne peut pas modifier l'adresse internet de sa boîte aux lettres ni le nom et le ou les prénoms indiqués lors de son inscription.

3.4 MOT DE PASSE

L'accès à une boîte aux lettres est protégé par un mot de passe. Le mot de passe se compose de quatre à dix caractères alphanumériques. Le mot de passe est choisi par le titulaire de la boîte aux lettres. Ce mot de passe doit être choisi par le

titulaire de la boîte aux lettres de telle façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. A tout moment, le titulaire d'une boîte aux lettres peut modifier son mot de passe en accédant à la rubrique "Changer votre mot de passe" du service. Le titulaire de la boîte aux lettres s'engage à conserver secret son mot de passe.

3.5 NUMÉRO CONFIDENTIEL DE BOÎTE AUX LETTRES

Le service attribue un numéro à chaque boîte aux lettres. Le service se réserve le droit de demander au titulaire de fournir ce numéro avant d'effectuer toute opération relative à l'utilisation de sa boîte aux lettres. En particulier, ce numéro pourra être demandé pour autoriser l'envoi de messages ou à la place du mot de passe. S'il n'est pas correctement indiqué, France Télécom se réserve la possibilité de ne pas autoriser l'envoi de messages depuis cette boîte aux lettres. Le titulaire de la boîte aux lettres est averti du caractère confidentiel de ce numéro qui peut tenir lieu et à valeur de mot de passe. Il s'engage à le conserver secret.

3.6 ENVOI ET RÉCEPTION DES MESSAGES

France Télécom informe l'utilisateur que la remise effective, l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des messages échangés par l'intermédiaire du service ne sont pas garanties en raison du caractère non sécurisé du réseau Internet. Le service peut procéder à l'effacement automatique de messages émis ou reçus lorsque le nombre de ces messages dépasse le maximum prévu de 96 ou lorsque le titulaire de la boîte aux lettres n'y accède pas pendant une période continue dépassant 200 jours. Une boîte aux lettres peut se trouver saturée en raison du nombre ou du volume des messages qu'elle contient, empêchant de ce fait le dépôt de nouveaux messages. Pour éviter cette situation, il est de la responsabilité du titulaire de la boîte aux lettres de supprimer de façon régulière les messages reçus. France Télécom ne peut être tenu pour responsable des conséquences de la saturation d'une boîte aux lettres. Les messages dont le volume entraînerait la saturation de la boîte aux lettres destinataire pourront être rejetés par le service sans que le titulaire de la boîte aux lettres soit avisé de leur rejet.

4. DURÉE DU CONTRAT

Toute utilisation du service est subordonnée au respect du présent contrat. A tout moment, le titulaire de la boîte aux lettres peut la fermer en se connectant au service et en acceptant à la rubrique "Supprimer votre boîte aux lettres". Le présent contrat prend fin avec la fermeture de la boîte aux lettres. France Télécom se réserve la possibilité de dénoncer de plein droit le présent contrat et ce sans qu'aucune indemnité puisse être réclamée par le titulaire de la boîte aux lettres pour un quelconque préjudice direct ou indirect, lorsque celui-ci n'utilise pas sa boîte aux lettres pendant une période continue de 200 jours ou à la suite de la notification par des utilisateurs d'Internet que le titulaire de la boîte aux lettres en fait un usage de nature à porter préjudice aux tiers, ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public. France Télécom procédera alors à la fermeture de la boîte aux lettres correspondante. La fermeture d'une boîte aux lettres par France Télécom, quelle qu'en soit la raison, ne donne droit à aucune indemnité pour un quelconque préjudice direct ou indirect.

5. TARIFS ET FACTURATION

Depuis le réseau Internet, l'accès au service défini à l'article 2.1 ne donne lieu à aucune facturation en sus de celle de l'accès Internet. Depuis le réseau Télétel, l'accès au service par les numéros 3611, 3614, 3615, 3623, 08 36 25 36 25 est facturé aux tarifs des accès Télétel mentionnés dans le Catalogue des prix. Depuis l'étranger, l'accès par le + 33 8 36 43 15 15 est facturé au tarif d'une télécommunication téléphonique vers la France. Pour les accès au service depuis les services d'accès au réseau Télétel commercialisés par France Télécom Intelmatique, la facturation est définie par France Télécom Intelmatique. L'accès au service est facturé au titulaire de la ligne téléphonique à partir de laquelle l'accès est effectué. Le décompte des unités téléphoniques effectué par France Télécom fait seul la preuve des opérations ou prestations réalisées pour l'accès au service depuis le réseau Télétel. France Télécom tient à la disposition des utilisateurs redevables d'une facture, tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes, pendant le délai de réclamation qui est d'un an à compter de la réception de la facture. Les compléments de services définis à l'article 2.2 pourront faire l'objet d'une facturation spécifique par France Télécom conformément aux tarifs applicables.

6. RESPONSABILITÉ

Le titulaire de la boîte aux lettres est seul responsable des dommages éventuels consécutifs à l'accès de sa boîte aux lettres par un tiers. Il est pleinement responsable de l'utilisation de sa boîte aux lettres et ce même en cas d'utilisation illicite de son mot de passe ou de son numéro confidentiel de boîte. France Télécom s'engage à mettre tous les moyens nécessaires pour assurer au mieux le transport et le stockage des messages et des données par le service. La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté (notamment interruption du service résultant de défaillance liée à un cas de force majeure du réseau de France Télécom ou de tout autre opérateur, défaillance du matériel de réception des destinataires des messages). France Télécom dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat. La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de perte ou de divulgation des messages et des données transportés ou stockés par le service. Les messages échangés par l'intermédiaire du service relèvent de la correspondance privée. L'utilisateur du service est seul responsable du contenu et de la nature des messages et des données qu'il peut échanger sur le service et qui peuvent être transportés et stockés par ce service.

7. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

A défaut d'accord amiable entre les parties, concernant l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, le Tribunal de Grande Instance de Paris est le seul compétent pour connaître des litiges éventuels, y compris en matière de référé.

8. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française.

JEAN GADREY et CAMAL GALLOUJ, économistes

Le tertiaire, nouveau moteur de la croissance

Le charbon est mort, la sidérurgie et le textile périclitent. En trente ans, le Nord-Pas-de-Calais a perdu plus de 280 000 emplois dans l'industrie. De nouvelles filières, comme la construction automobile ou l'agroalimentaire, sont apparues, mais c'est le secteur des services qui a essentiellement pris la relève. Aujourd'hui, le tertiaire représente 70 % de l'emploi régional, contre 46 % en 1975. Et selon deux économistes de l'université de Lille-I, Jean Gadrey et Camal Gallouj, c'est là que se trouvent les futures réserves d'emploi.

Le Nord-Pas-de-Calais est-il encore une région industrielle ?
JEAN GADREY. Depuis les années 70, l'emploi industriel français ne cesse de diminuer au profit des services. Le Nord-Pas-de-Calais a connu la même mutation mais de façon nettement plus brutale, car l'emploi industriel y était plus beaucoup plus important que dans les autres régions françaises : dans les années 50, 54 % de l'emploi régional se trouvait dans l'industrie et le bâtiment. Et cet emploi était concentré dans trois bastions qui ont connu un fort déclin : la mine, la

sidérurgie, le textile. Aujourd'hui, l'industrie ne représente plus que 24 % de l'emploi régional.

Mais l'industrie recrute toujours du personnel ?

J.G. Oui, mais ce sont de plus en plus des emplois dits "de service". Remplacés par l'automatisation, les postes non qualifiés sont en forte diminution. En plus, la part des ouvriers dans l'industrie est minoritaire et elle va continuer à diminuer. Chez IBM ou Rank Xerox au niveau mondial, la fabrication ne représente plus que 8 % de l'emploi. L'essentiel des activités se concentre dans le commercial, le développement. L'industrie de demain sera principalement productrice de services. Là où il y a de la haute valeur ajoutée, du service et de l'innovation, il y a croissance. Mais cette évolution exige du personnel plus qualifié.

L'avenir, c'est donc les services ?

C.G. Parmi les axes forts de Lille, il y a, par exemple, le conseil en informatique et le marketing, ce qui est en partie lié à la présence de la grande distribution dans la région. C'est là que se situent les taux de croissance les plus importants en

termes d'emplois. Beaucoup d'usines ont fermé, mais la présence de grands sièges sociaux à Lille (Auchan, Bonduelle...) induit une forte dynamique d'emplois. La métropole lilloise regroupe plus de grands sièges sociaux que la région Rhône-Alpes dans son ensemble.

J.G. Au delà des services aux entreprises, les services aux particuliers sont aussi très dynamiques : activités sportives et culturelles, associations, environnement, gardes d'enfants, services aux personnes âgées... L'hôtellerie-restauration a créé plus de 6 000 emplois dans les années 90. Cela paraît très surprenant, mais le Nord-Pas-de-Calais devient une région touristique, avec Lille notamment. Ces secteurs recrutent et cherchent à se professionnaliser à partir de qualifications très faibles dans certains cas. Les femmes qui ont travaillé dans le textile peuvent, par exemple, garder des enfants ou s'occuper de personnes âgées, moyennant une formation. Il y a dans ces secteurs un réel potentiel de création d'emplois, encore largement sous-estimé. Car, dans cette région comme ailleurs, on continue à

penser que la croissance est tirée par l'industrie.

C.G. Alors que c'est l'inverse. Ce qui est moteur et attractif, ce sont les services. Les industries viennent s'implanter là où elles peuvent trouver un potentiel de services qui assurera leur développement.

Recueilli par Cécile Daumas.

CHIFFRES

De l'industrie aux services, la grande mutation

Dans les années 50, le charbon, la sidérurgie-métallurgie et le textile représentaient à eux seuls environ un tiers de l'emploi régional, et plus de deux tiers de l'emploi industriel. En 1967, 554 048 personnes travaillaient dans l'industrie contre 327 594 dans les services, et 103 439 dans le commerce. En 1997, l'industrie ne compte plus que 273 173 salariés contre 842 888 dans les services et le commerce.