

EXAMEN :	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	Session : 2006
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 5 pages numérotées de 1 à 5.  
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
		Numéro	Pages	
Page de garde	1/5			
Présentation du sujet	2/5			
DOSSIER 1 : ÉCONOMIE	2/5	1 et 2	3/5 et 4/5	10
DOSSIER 2 : DROIT	2/5	3	5/5	10
		Total		20

### 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.

## SUJET

Vous êtes en stage au sein de la Société VOCALNET située 12 boulevard de la Plage à ARCACHON.

Son activité est orientée sur les études de marché, la prospection, la prise de rendez-vous et la vente par téléphone.

Elle agit en tant qu'intermédiaire des sociétés de produits de luxe tels que les vins, parfums, séjours touristiques.

Une section syndicale est constituée dans cette entreprise de 85 salariés.

### DOSSIER 1 – ÉCONOMIE

Le Directeur de l'entreprise, conscient que ses coûts sont élevés, envisage la délocalisation de la société. À cet effet, il vous soumet une documentation à étudier.

#### TRAVAIL À FAIRE

À partir de vos connaissances et des ANNEXES 1 et 2, vous répondez aux questions suivantes :

- 1) Repérez les entreprises qui interviennent en tant que sous-traitants : vous présenterez, pour chacune d'elles, le donneur d'ordre, l'activité concernée et le type de sous-traitance (de capacité ou de spécialité).
- 2) Expliquez en quoi consiste la délocalisation pour les entreprises de services.
- 3) Relevez trois raisons qui conduisent les entreprises de services à délocaliser leurs activités.
- 4) Citez les actions possibles, au sein de l'entreprise, qui permettraient à VOLCANET de rester compétitive sur son marché.

### DOSSIER 2 – DROIT

La société VOCALNET est équipée d'un autocommutateur pour relier ses lignes téléphoniques. Votre responsable veut être certain que cette installation ne pose pas de problème dans l'entreprise. Il vous demande de prendre connaissance d'un article paru dans le journal «L'Entreprise» (ANNEXE 3) et de répondre aux questions suivantes.

#### TRAVAIL À FAIRE

- 1) Indiquez :
  - a. les faits présentés dans l'article,
  - b. les juridictions et leur décision.
- 2) Expliquez pourquoi les juges ont finalement donné raison au représentant du personnel
- 3) Citez :
  - a. les différents représentants du personnel,
  - b. l'effectif à partir duquel ils sont obligatoires,
  - c. le rôle de chacun d'eux.

## LA FUITE DES CENTRES D'APPELS OFFSHORE<sup>1</sup> EST DIFFICILE À ENDIGUER

Suzanne, le casque sur la tête prend un nouvel appel après quelques instants de répit. Sur la ligne, son interlocuteur lui demande des précisions sur l'offre ADSL<sup>2</sup> de Club Internet sans se douter que la jeune femme qui lui répond dans un français parfait utilise un pseudo (elle se prénomme en fait Rachida) et se trouve à Rabat dans les locaux de Webhelp. Cette société française, créée il y a tout juste quatre ans, emploie déjà plus de 300 personnes dans des centres de contacts, comme les dénomment désormais les professionnels situés au Maroc (pour 70 % des flux) et en Roumanie.

De fait, reconnaît Bertrand de Talhouët, Président du directoire de la Redoute, le numéro un français de la vente à distance et à ce titre l'un des premiers utilisateurs dans ce secteur, « si nos centres d'appels sont majoritairement en France, car nous considérons la relation client au téléphone comme une relation à très forte valeur ajoutée, nous avons délocalisé un centre d'appels en Tunisie pour les samedis et dimanches » [...]

Les spécialistes français de l'offshore<sup>1</sup> [...] récusent d'abord le terme de « délocalisation ». « Pour notre client Tiscali, qui a 200 postes de travail à Bordeaux, nous avons simplement absorbé la croissance naturelle de son activité. » note Frédéric Jousset, co-Président et fondateur de Webhelp. Ils insistent ensuite sur la différence de coûts, de 30 à 40 % moins élevés à prestation égale, certains centres d'appels répondant même aux normes sociales internationales SA 8000, d'autres comme Webhelp et SR Téléperformance étant certifiés ISO 9001 d'un bout à l'autre de la chaîne.

Quant au turn over<sup>3</sup> des employés, il est nettement moins important dans l'offshore (de l'ordre de 10 %) qu'en France (30 %) [...]

D'après un article de Antoine BOUDET  
« LES ECHOS » 9 juin 2004

<sup>1</sup> Offshore signifie extraterritorial

<sup>2</sup> ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)  
Technique de transmission numérique offrant deux canaux de données à haut débit sur une ligne téléphonique ordinaire.

<sup>3</sup> Turn over signifie mobilité de la main d'œuvre

## LES PARADOXES DE LA DÉLOCALISATION

**Si elle est bannie du vocabulaire des entreprises, la délocalisation est toujours d'actualité.**

**L'apparition des nouvelles technologies de l'information n'a fait qu'amplifier ce phénomène : les entreprises trouvent en effet en Inde, au Maroc ou à l'île Maurice une solution à la pénurie de main d'œuvre, et réduisent par la même occasion leurs coûts salariaux.**

« Délocalisation ». La seule prononciation de ce terme fait blêmir les syndicats et suscite l'émotion de l'opinion publique, à tel point que les services de communication des grandes entreprises l'ont en partie banni de leur vocabulaire.

Ce qui ne signifie pas qu'elles en ont abandonné l'idée. Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) permet aujourd'hui aux grandes entreprises de délocaliser une partie de leurs activités dans les pays du Sud. Une main d'œuvre bien formée aux nouvelles technologies a ainsi permis à l'Inde, l'Irlande ou l'île Maurice de devenir les arrières-boutiques de multinationales telles que British Airways.

### **Une chance pour les pays du Sud, mais pas à n'importe quel prix.**

Bien sûr, ces opérations sont menées avant tout dans le but de réduire les coûts salariaux des entreprises du Nord. Mais elles peuvent constituer une chance de développement pour les pays du Sud, longtemps exclus du commerce international. [...] Les délocalisations peuvent également être vues comme une alternative à la fuite des cerveaux dont les pays du Sud sont souvent victimes.

Reste que ces délocalisations, symbole d'une économie globale et en réseau, ne peuvent se faire à n'importe quel prix. Les entreprises du Nord, soucieuses de ne pas heurter la susceptibilité de leurs clients, cherchent parfois à masquer jusqu'à l'identité réelle de leurs employés. Pour éviter toute dérive, les entreprises du Nord et leurs sous-traitants du Sud doivent conduire les délocalisations sans jamais perdre de vue le respect de tous leurs salariés.

D'après un texte de Walter Bouvais / [www.noventhic.fr](http://www.noventhic.fr)  
(Mis en ligne le 10/10/2001)

### LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL ONT DROIT À UNE LIGNE TÉLÉPHONIQUE LEUR GARANTISSANT LA CONFIDENTIALITÉ

Un représentant du personnel ne se satisfait pas de la ligne téléphonique mise à sa disposition par son employeur car, comme dans beaucoup d'entreprises d'une certaine importance, son poste est desservi par un autocommutateur. Ayant (peut-être) des raisons d'être méfiant, il réclame l'installation d'une ligne téléphonique non reliée à l'autocommutateur. En effet, il reproche à ce système de permettre à l'employeur de connaître pour un poste donné le nombre d'appels, leur durée et aussi d'identifier les numéros appelés. L'employeur restant sourd à ses demandes, il se tourne vers les juges pour obtenir satisfaction. La Cour d'appel rejette sa demande mais le salarié insiste et se pourvoit en cassation. La Haute Juridiction reconnaît son droit à disposer d'une ligne spécifique en se fondant notamment sur une délibération de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) du 20 décembre 1994 relative aux autocommutateurs sur les lieux de travail. Les juges en déduisent la règle suivante : « Pour l'accomplissement de leur mission légale et la préservation de la confidentialité qui s'y attache, les salariés investis d'un mandat électif ou syndical dans l'entreprise doivent pouvoir y disposer d'un matériel ou procédé excluant l'interception de leurs communications téléphoniques et l'identification de leurs correspondants ».

⇒ **Ce que ça change** : en l'absence de précisions données par le Code du Travail, la Cour de Cassation érige en règle une recommandation de la CNIL. Désormais, l'employeur ne peut pas refuser la demande d'un représentant du personnel souhaitant disposer d'une ligne téléphonique non reliée à un autocommutateur. (Cass. Soc., 6 avril 2004).

D'après «L'ENTREPRISE» n° 225 Juillet/Août 2004  
Fiche pratique – JURISPRUDENCE SOCIALE