

BACCALAURÉAT GÉNÉRAL

SESSION 2010

SCIENCES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES

Série : **ES**

DURÉE DE L'ÉPREUVE : 4 heures. – COEFFICIENT : 7

L'usage de la calculatrice est strictement interdit.

Dès que ce sujet vous sera remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

Le candidat traitera au choix soit la dissertation, soit la question de synthèse.

Dissertation appuyée sur un dossier documentaire

Il est demandé au candidat :

- de répondre à la question posée explicitement ou implicitement dans le sujet ;
- de construire une argumentation à partir d'une problématique qu'il devra élaborer ;
- de mobiliser des connaissances et des informations pertinentes pour traiter le sujet, notamment celles figurant dans le dossier ;
- de rédiger en utilisant un vocabulaire économique et social spécifique et approprié à la question, en organisant le développement sous la forme d'un plan cohérent qui ménage l'équilibre des parties.

Il sera tenu compte, dans la notation, de la clarté de l'expression et du soin apporté à la présentation.

SUJET

L'organisation du travail mise en place dans les entreprises depuis les années 1970 est-elle en rupture avec celle du fordisme ?

DOCUMENT 1

Alors que l'entreprise fordiste avait des frontières bien délimitées, le post-fordisme ⁽¹⁾ se caractérise par un modèle d'entreprise éclatée dans lequel il est difficile de distinguer ce qui est dans et hors de l'entreprise. L'organisation industrielle fordiste se caractérisait en effet par le fait que le modèle d'entreprise dominant y était une entreprise intégrée ⁽²⁾ et hiérarchisée. [...] Les mutations économiques intervenues depuis ont fait voler en éclats cette unité et identité et par voie de conséquence ont conduit à un effacement des frontières de l'entreprise. D'une part, l'adoption de modes de management empruntés au marché, contrats d'objectifs et de services, contractualisation des prestations internes (relations clients – fournisseurs internes), et plus largement l'affaiblissement de la division verticale du travail avec le développement du travail autonome ont conduit à une pénétration de la logique marchande dans l'entreprise. D'autre part, et symétriquement, l'externalisation des activités et la multiplication des relations de coopération entre entreprises ont introduit la logique organisationnelle, hiérarchique, dans les relations de marché.

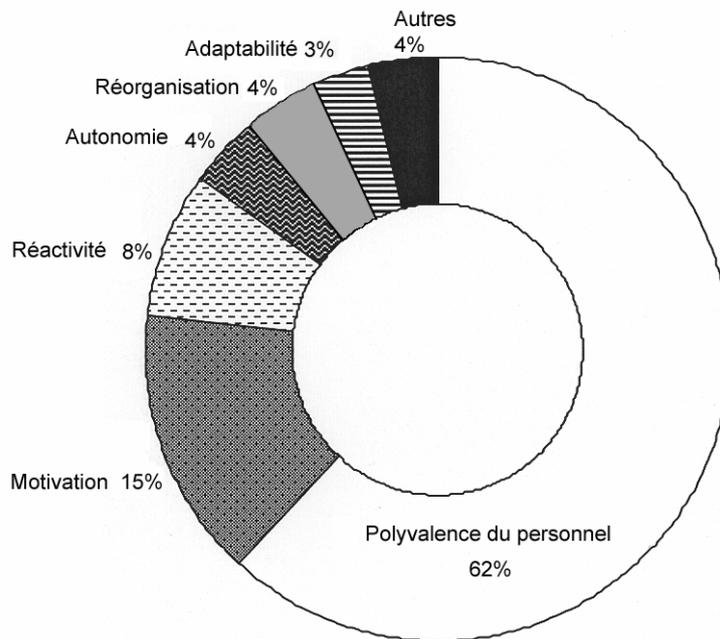
Source : J.-C. DUPUIS, « Responsabilité sociale de l'entreprise et restructurations », *ESDES*, novembre 2005.

(1) forme d'organisation du travail qui apparaît au cours des années 1970

(2) entreprise se chargeant de l'intégralité de la production, sans recours à l'externalisation

DOCUMENT 2

Enquête auprès des chefs d'entreprise sur les facteurs de la productivité du travail entre juillet 2004 et janvier 2005.



Champ : PME de tous les secteurs industriels

Clé de lecture : 62 % des chefs d'entreprise interrogés pensent que la polyvalence de leurs salariés est le facteur le plus efficace de leur productivité.

Source : d'après Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, *Le développement du capital humain dans les entreprises*, www.aquitaine.drire.gouv.fr

DOCUMENT 3

Globalement, dans les centres d'appels enquêtés, le mode opératoire repose sur les points communs suivants :

- le comportement lors du dialogue doit être conforme aux règles d'or de la relation téléphonique, selon les termes employés constamment par les divers managements : « être poli », « bien articuler ». [...]
- l'accueil et le dialogue doivent être personnalisés, et cette personnalisation repose pour l'essentiel sur l'utilisation de noms propres. [...]
- les objectifs sont toujours quantifiés, alliant nombre d'appels en un temps donné et temps moyen de traitement d'un appel (dans les cas de télémarketing, s'ajoute le nombre de commandes en un temps donné). [...]
- enfin, en cas de difficultés de traitement d'un appel, et « afin d'éviter des erreurs d'interprétations ou la transmission d'informations erronées », le téléopérateur doit obligatoirement s'adresser à son encadrement et non à ses collègues. [...]

On comprend dès lors que, malgré une tendance, réelle, à la diversification et à la personnalisation, il existe une tendance, non moins réelle, à la standardisation du service rendu : le produit proposé ne répond au besoin du client-interlocuteur que pour autant qu'il correspond à la logique prédéfinie du centre d'appels.

Source : R. DI RUZZA, « La prescription du travail dans les centres d'appels téléphoniques », *Revue de l'IREs*, n° 43, 2003.

DOCUMENT 4

L'évolution des conditions de travail de quelques catégories de salariés en France (en %)

	Avoir un rythme de travail imposé par des normes ou des délais à respecter en une heure au maximum		Avoir un rythme de travail imposé par une demande extérieure à satisfaire immédiatement		Régler en général personnellement les incidents		Contrôle par l'encadrement		Pointeuse, badge, horloge ⁽¹⁾	
	1984	2005	1984	2005	1991 ⁽²⁾	2005	1984	2005	1984	2005
Cadres	2,1	16,8	35,0	56,5	79,5	69,5	21,5	10,9	5,3	9,5
Professions intermédiaires	3,2	23,6	31,6	61,7	63,3	58,0	21,5	15,5	11,7	19,9
Employés de commerce et de services	2,9	19,1	43,1	54,8	40,8	46,9	30,3	19,1	8,4	13,2
Ouvriers non qualifiés	10,6	37,3	7,9	27,9	26,7	30,0	31,4	25,9	30,4	32,8

Clé de lecture : en 1984, 2,1 % des cadres déclaraient que leur rythme de travail était imposé par des normes ou des délais de production à respecter en une heure au maximum.

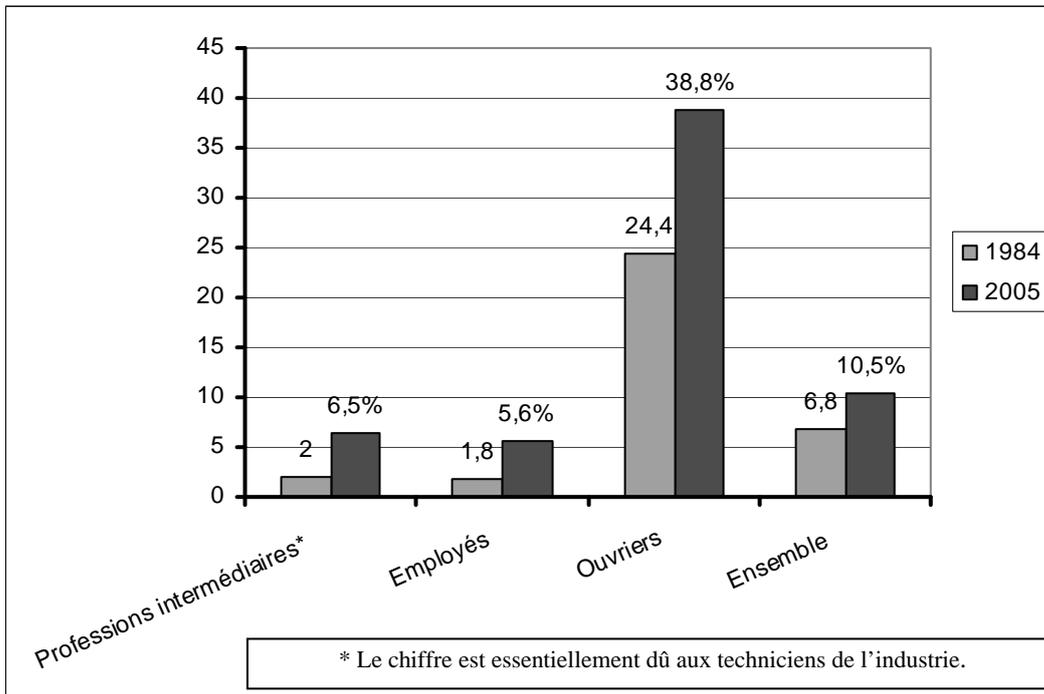
Source : d'après J. BUÉ, T. COUTROT, S. HAMON-CHOLET, L. VINCK, « Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail », *Premières Synthèses*, n° 01.2, DARES, janvier 2007.

(1) une pointeuse est une machine qui sert à enregistrer l'heure d'arrivée et de départ des salariés.

(2) donnée disponible à partir de 1991 seulement. En 1984, aucune question n'était posée sur ce thème.

DOCUMENT 5

Travail à la chaîne ou soumis à la cadence d'une machine (en % des PCS représentées)



Source : d'après « Les conditions du travail en France », *Observatoire des inégalités*, mai 2009.

DOCUMENT 6

L'observation de deux chaînes de montage d'un même moteur, en France et en Chine, fournit l'occasion de montrer de quelle manière l'objet produit contraint la façon de produire. [...] La première différence observée entre la France et la Chine concerne l'ordre des opérations de montage et fait apparaître entre les constructeurs des priorités contraires. La qualité est la priorité absolue du constructeur français, alors que le coût de production constitue la préoccupation centrale du constructeur chinois. [...] En France, le respect des procédures de production est présenté comme le meilleur moyen de garantir la qualité du produit. Dès lors, il a été demandé aux opérateurs ⁽¹⁾ de les suivre de manière stricte et les « détrompeurs » ⁽²⁾ ont été mis en place pour les contrôler. [...] En Chine, l'organisation du travail est moins rigide. Ainsi, il n'a pas été fixé à l'avance un nombre de tâches par station pour avoir un temps de cycle égal et assurer un rendement optimum des équipements. [...] De plus, la répartition entre les opérateurs ne se fait pas de manière égalitaire : le nombre de tâches qui leur est attribué, ainsi que leur salaire, varie en fonction de l'évaluation de leur capacité et de leur comportement par la hiérarchie.

Source : C. RUFFIER, « Produire un moteur en France et en Chine », *Connaissance de l'emploi*, n° 60, décembre 2008.

(1) ouvriers spécialisés, travaillant le plus souvent à la chaîne.

(2) dispositifs électroniques (ex. : capteurs) permettant de contrôler le travail des ouvriers.

Question de synthèse étayée par un travail préparatoire

Il est demandé au candidat :

1. de conduire le travail préparatoire qui fournit des éléments devant être utilisés dans la synthèse.
2. de répondre à la question de synthèse :
 - par une argumentation assortie d'une réflexion critique, répondant à la problématique donnée dans l'intitulé,
 - en faisant appel à ses connaissances personnelles,
 - en composant une introduction, un développement, une conclusion pour une longueur de l'ordre de trois pages.

Ces deux parties sont d'égale importance pour la notation.

Il sera tenu compte, dans la notation, de la clarté de l'expression et du soin apporté à la présentation.

THÈME DU PROGRAMME :

Intégration et solidarité

I - TRAVAIL PRÉPARATOIRE (10 points)

Vous répondrez à chacune des questions en une dizaine de lignes maximum.

- 1) D'après le **document 1**, le nombre de cadres supérieurs ayant reçu plusieurs formes d'aide est-il plus important que celui des ouvriers ? (1 point)
- 2) À l'aide de données statistiques, montrez que l'aide donnée et l'aide reçue dépendent de l'âge. (2 points)
- 3) Être inactif suscite-t-il l'entraide ? (**document 1**) (1 point)
- 4) Expliquez les freins à l'entraide familiale évoqués par le **document 2**. (2 points)
- 5) Montrez que la solidarité familiale diffère selon les milieux sociaux. (**document 3**) (2 points)
- 6) Illustrez la phrase soulignée du **document 3** à l'aide de données statistiques tirées du **document 1**. (2 points)

II - QUESTION DE SYNTHÈSE (10 points)

Montrez que la famille crée de la solidarité mais que cette dernière ne bénéficie pas à tous de façon identique.

DOCUMENT 1

La solidarité familiale en France en 2006

Question : Au cours des douze derniers mois, un membre de votre famille, en dehors de ceux qui habitent avec vous, vous a-t-il aidé ? (toutes formes d'aide confondues)		A reçu plusieurs formes d'aide (en %)	Nombre de types d'aides données ¹	Nombre de types d'aides reçues
Sexe	Homme	71	3.4	3.0
	Femme	76	3.7	3.3
Âge	18-24 ans	85	3.8	4.3
	25-39 ans	86	3.5	3.8
	40-59 ans	68	3.7	2.8
	70 ans et plus	66	2.8	2.5
Situation matrimoniale	Marié	69	3.6	2.9
	Célibataire	74	3.5	3.5
	Divorcé, séparé	85	3.5	3.6
Diplôme	Aucun	65	2.7	2.5
	Bac	80	3.8	3.5
	Diplôme du supérieur	79	3.8	3.6
Profession-Catégorie sociale	Cadre supérieur	82	3.9	3.6
	Ouvrier	73	3.3	3.2
	Retraité	65	3.4	2.5
	Étudiant	86	3.7	4.2
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 euros	76	3.2	3.4
	Compris entre 2300 et 3100 euros	75	3.3	3.7

(1) Lecture : Au cours des douze derniers mois, les hommes ont apporté du soutien à leur famille sous 3,4 formes en moyenne.

Source : d'après R. BIGOT, « *Baromètre des solidarités familiales en France année 2006* », CREDOC, février 2007.

DOCUMENT 2

Les solidarités intra-familiales peuvent prendre différentes formes : aide continue ou séquentielle, matérielle ou psychologique, financière, accompagnement juridique (tutelle, etc). Elles peuvent également consister, sur un plan plus social ou sanitaire, en l'accompagnement d'un enfant, d'un adulte, d'une personne âgée, malade, handicapée, sans omettre l'accompagnement en fin de vie.

Les femmes, hier bien souvent en charge du maintien du lien et des soins aux générations, exercent et souhaitent aujourd'hui exercer une activité professionnelle. D'autre part, la réduction de la taille des logements, l'augmentation de la mobilité professionnelle et géographique, ont distendu les solidarités à l'intérieur des familles. Elles ne s'exercent pas sans tensions, sans difficultés à la fois d'ordre organisationnelle, technique et psychique.

Source : A. CORDIER, A. FOUQUET, « *La famille espace de solidarité entre générations* », Conférence de la famille 2006, Paris, Ministère de la Sécurité sociale, des personnes âgées, des personnes handicapées et de la famille.

DOCUMENT 3

Les catégories populaires, principales destinataires des politiques publiques de protection sociale, sont celles où ces échanges¹ sont le moins développés. La solidarité familiale s'exprime davantage au travers de la cohabitation et des formes d'organisation domestique propres à la « famille étendue ». Parmi les professions intermédiaires, les jeunes ne sont pas incités à prendre leur indépendance de façon précoce et l'entraide reste prioritairement organisée dans le cadre de la famille nucléaire. Les relations d'entraide sont encore différentes parmi les ménages économiquement favorisés. Ces échanges sont une composante de leur sociabilité². Ils supposent des ménages « autonomes » - stabilité de leurs membres, ressources financières suffisantes et qui ont le souci de préserver leur position socio-économique. Pour les père-mère, cette entraide s'inscrit dans un projet éducatif et suscite de leur part des efforts budgétaires importants, notamment pour établir leurs enfants comme membres du réseau de parenté. Plus qu'elle ne les corrige, l'entraide familiale accentue les clivages sociaux.

Source : N. HERPIN, J-H.DÉCHAUX, « *Entraide familiale, indépendance économique et sociabilité* », Economie et statistiques n°373, INSEE, 2004.

(1). échanges au sein de la parentèle

(2). sociabilité : aptitude à vivre en société