

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR INFORMATIQUE DE GESTION

SESSION 2008

CORRIGÉ

ÉPREUVE E3 : ÉCONOMIE – DROIT

Épreuve commune aux deux options

Durée : 4 heures

coefficient : 3

Le corrigé comporte 6 pages, numérotées de la page 1/6 à 6/6.

PREMIÈRE PARTIE : (12 points)

Étude d'une documentation économique

1. L'économie du quaternaire - Document 1 - (4 points)

Montrez que les nouveaux services peuvent être un relais pour la croissance et l'emploi de demain et identifiez les conditions nécessaires pour y parvenir.

L'article « L'économie du quaternaire », extrait de la revue *Le nouvel économiste* de juillet 2007, présente les enjeux du secteur quaternaire en terme d'emploi et de croissance.

L'économie du quaternaire est l'émergence d'une économie fondée sur les services à la personne et sur la mise à disposition temporaire de biens de consommation.

- Les nouveaux services peuvent être un relais pour la croissance et l'emploi.
 - L'offre
 - l'offre de services est en pleine expansion ; elle se diversifie ;
 - l'investissement des grands groupes permet l'afflux de capitaux indispensables au développement de ce secteur ;
 - ce secteur est créateur d'emplois indélocalisables (baisse du chômage, intégration plus facile des chômeurs de longue durée).
 - La demande
 - le niveau de la demande, faible actuellement (moins d'un français sur cinq utilise les services à la personne), est appelé à exploser ;
 - le vieillissement démographique et la complexification de la vie (familles monoparentales, travail le dimanche, obsolescence des biens, etc.) conduisent à une élévation de la demande ;
 - les entreprises deviennent des clients privilégiés : aujourd'hui 20 % du temps de travail des salariés est consacré aux opérations domestiques et non à leurs tâches professionnelles ;
 - les services proposés aux ménages sont attractifs : absence de contraintes d'assurance, de maintenance et de renouvellement traditionnellement liées à la propriété.
- Les conditions nécessaires pour parvenir à la croissance
 - Action sur l'offre
 - professionnaliser le secteur en encourageant la venue d'entreprises privées sur le secteur en sortant du cliché « petits boulots » ;
 - offrir une meilleure qualité des services par la généralisation de la formation des salariés et la certification des enseignes ;
 - rendre les prix attractifs grâce à une fiscalité avantageuse : une partie de la demande n'a pas de moyens financiers suffisants ;
 - envisager les nouveaux services comme un secteur économique à part entière ;
 - lutter contre le travail au noir en simplifiant les procédures et en rendant le recours au travail déclaré fiscalement avantageux.
 - Action sur la demande
 - diffuser une information plus importante auprès des clients (entreprises, ménages) sur les procédures à respecter ;
 - faire évoluer les mentalités : « remplacer les valeurs d'avoir par les valeurs d'être ».
 - changer des habitudes du consommateur qui consacre une part importante de son budget à l'achat de biens au détriment de l'achat de services.

2. La stratégie concurrentielle à l'ère de l'informatique - Document 2 - (8 points)

Analysez l'impact de l'informatique sur la « stratégie concurrentielle » de l'entreprise.

L'article intitulé « La stratégie concurrentielle à l'ère de l'informatique » de Sahay Arvind, publié par *Les Echos.fr* montre l'impact de l'introduction de l'informatique sur la stratégie concurrentielle, le fonctionnement du marché, l'organisation interne et les choix tactiques des entreprises.

La stratégie concurrentielle d'une entreprise est l'ensemble des décisions qui visent à lui conférer un avantage durablement exploitable sur ses concurrents.

L'avènement de l'informatique a des effets sur les relations de l'entreprise avec ses clients, sur la structure organisationnelle de l'entreprise et sur la nature même de la concurrence.

- Impact sur les relations de l'entreprise avec ses clients
 - disparition de la contrainte des heures d'ouverture des magasins : les sites fonctionnent 24h/24 ;
 - amélioration des stratégies de communication qui sont mieux ciblées par l'entreprise ;
 - filtrage plus pertinent de la part du consommateur qui choisit les messages publicitaires qu'il souhaite recevoir ;
 - information sur les clients en temps réel permettant l'anticipation des besoins du consommateur grâce à des bases de données par exemple ;
 - restauration d'une relation équilibrée entre l'entreprise et le consommateur : le consommateur a accès à l'information sur l'offre de l'entreprise ;
 - amélioration de l'offre par des fonctionnalités nouvelles apportées au produit : par exemple, puce RFID intégrée à l'emballage des produits permettant de diminuer le prix de vente au fur et à mesure du rapprochement de la date de péremption.
- Impact sur la structure organisationnelle de l'entreprise
 - réduction des coûts par l'intégration des partenaires dans un réseau facilitant le traitement de l'information (gestion des stocks par exemple) ;
 - diffusion en temps réel de l'information qui ne transite plus par la voie hiérarchique ;
 - amélioration de la prise de décision par la diffusion de l'information à tous les services.
- Impact sur la concurrence
 - élargissement des possibilités de choix du consommateur par la dématérialisation des places de marchés (développement de sites d'entreprises) ce qui renforce davantage la concurrence ;
 - fragilisation des entreprises ne pratiquant pas l'e-commerce ;
 - modification des relations de concurrence : la concurrence se fait entre groupes économiques ou réseaux d'entreprises et pas seulement entre entreprises.

La concurrence change de forme avec l'avènement de l'informatique. Les avantages concurrentiels deviennent temporaires. Il en résulte une nécessaire réactivité, voire proactivité des entreprises qui cherchent à orienter le marché. Ceci remet en cause les analyses classiques de la concurrence (cf. M.Porter).

Barème indicatif

Il n'est pas question d'exiger du candidat qu'il fournisse tous les éléments mentionnés dans le corrigé. À titre indicatif, on peut attribuer 7 points si le candidat présente et illustre au moins 7 effets de l'avènement de l'informatique sur la stratégie concurrentielle, un point à l'introduction et la définition des termes du sujet.

L'examineur prend aussi en compte la qualité de la rédaction pour l'attribution de ces points.

L'examineur divisera par deux la note qu'il pensait attribuer si le candidat n'a pas structuré sa réponse.

DEUXIEME PARTIE : DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ (8 points)

Le développement des technologies de l'information et de la communication menace-t-il les libertés du citoyen ?

INTRODUCTION (2 points)

Intérêt du sujet (0,5 point)

Paieement par carte bancaire, appel passé d'un téléphone portable, validation d'un titre de transport par « pass » informatique, passage au télépéage, présentation de la carte vitale, etc., l'utilisation des TIC génèrent l'enregistrement de nombreuses données. Ces traces informatiques peuvent être exploitées de plus en plus finement et prennent une valeur marchande considérable dans nos sociétés fondées sur l'information.

Définitions (0,5 point)

- TIC : ensemble des éléments matériels, immatériels (logiciels, bases de données) et réseaux de communication permettant les processus de collecte, stockage, traitement et diffusion des données.
- Libertés du citoyen : on peut notamment citer au titre des libertés fondamentales, la liberté d'opinion, la liberté d'aller et de venir, la liberté politique, la liberté philosophique, la liberté religieuse, la liberté d'expression. Ces libertés sont reconnues par la Constitution, la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen.

Problématique (0,5 point)

Les outils d'identification et de gestion des bases de données qui se multiplient peuvent-ils porter atteinte aux libertés du citoyen ?

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.

I) Les libertés du citoyen menacées par le développement des TIC

Les technologies informatiques permettent de collecter un grand nombre d'informations sur les individus, de manière explicite ou non. Les progrès techniques facilitent le stockage d'une masse de données très importante et une exploitation de ces informations.

❖ Les menaces sur les libertés du citoyen

- identification d'un individu facilitée par la collecte, le traitement, la communication et la cession d'informations personnelles ;
- recoupement de données concernant un individu par la fusion de bases de données (problématique de l'identité numérique) ;
- perte d'anonymat dans les actes de consommation due à l'élaboration de bases de données à des fins commerciales permettant la relation « one to one » et le « cross selling » (techniques de recommandation fondées sur l'adaptation de l'offre commerciale en fonction des caractéristiques du consommateur) ;
- exclusion d'un individu d'un service offert par une entreprise à partir d'un traitement informatisé, par exemple exclusion des services bancaires sur la base du « crédit scoring » ;
- non respect du principe de proportionnalité par les entreprises pour l'élaboration des fichiers concernant par exemple les salariés ;
- etc.

❖ Des évolutions technologiques qui aggravent le risque de surveillance

- système biométrique : outil de mesure de caractéristiques physiques ou biologiques permettant d'identifier un individu ;
- nanotechnologie : conception et fabrication de dispositifs à l'échelle du nanomètre ;
- RFID (Radio Frequency IDentification) : technologie de stockage et de récupération des données à distance utilisant des marqueurs appelés radio-étiquettes. Les radio-étiquettes sont composées d'une antenne associée à une puce électronique qui permet de recevoir et répondre à des requêtes émises à distance. Elles peuvent être collées ou incorporées dans les produits ;
- cookie : fichier installé par les serveurs sur lesquels les ordinateurs se connectent. Il contient des informations permettant au serveur d'identifier l'utilisateur à chacune de ses connexions et de garder une trace de ses préférences ;
- logiciel d'exploration de données (datamining) : technique qui consiste analyser les informations d'une base de données marketing en vue d'extraire des corrélations pour réaliser une segmentation de clientèle pertinente ;
- logiciel espion : ce type de logiciels s'installe, enregistre des informations et les transmet à l'insu de l'internaute ;
- vidéosurveillance : caméras de surveillance placées dans un lieu public ou privé afin de visualiser les flux de personnes ;
- géolocalisation : localisation, éventuellement en temps réel, d'un objet sur une carte à l'aide de coordonnées géographiques (GPS) ;
- contrôle par l'administrateur des flux circulants sur le réseau d'entreprise ;
- etc.

II) Les libertés du citoyen protégées par la législation

La loi Informatique, fichiers et libertés du 06/01/1978 constitue la première pierre de l'édifice juridique. Cette source nationale s'est étoffée par l'apport de sources communautaires, notamment la directive du 24/10/1995 sur le traitement des données à caractère personnel et la directive Vie privée et commerce électronique du 12/07/2002. Une loi du 6 août 2004 a modifié la loi de 1978 en transposant les directives européennes en droit français. Le décret du 25/03/2007 définit de nouvelles protections au bénéfice des citoyens.

Dans son article 1, la loi précise que « l'informatique doit être au service de chaque citoyen. [...] Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ».

Face aux menaces qui pèsent sur la vie privée, le législateur a mis en place un cadre protecteur, doublé d'une autorité de contrôle.

❖ Le cadre de la protection

- Des obligations en matière de traitement
 - Tout traitement de données à caractère personnel doit faire l'objet d'une déclaration à la CNIL, sauf exonération prévue par la loi. Cependant, les traitements pour lesquels l'entreprise a désigné un correspondant à la protection des données à caractère personnel (CPD) sont dispensés de ces formalités. Le CPD tient à jour un registre, immédiatement accessible, permettant de répondre à toute personne demandant la liste des traitements effectués.
 - Obligations du responsable du traitement :
 - informer les personnes concernées de la collecte et de la finalité du traitement, délivrer cette information de manière lisible quelque soit le support utilisé pour la collecte (Internet, téléphone...) ;
 - collecter les données de manière loyale et licite (par exemple, les éditeurs ont l'obligation de permettre à l'utilisateur d'accepter ou non les cookies) ;
 - respecter le principe de proportionnalité des données, non excessives au regard des finalités du traitement ;
 - assurer la confidentialité des informations collectées ;

- sécuriser les données, respecter la durée de conservation des données.

- Des droits au profit des personnes fichées
 - droit à l'information préalable sur le caractère facultatif ou obligatoire des réponses, sur les conséquences du défaut de réponse et la finalité du traitement ;
 - droit d'accès et de communication des données : si la personne concernée en fait la demande, une copie des données doit lui être délivrée ;
 - droit de rectification des données : la personne concernée peut obtenir que soient rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées les informations la concernant qui s'avèrent inexacts, incomplètes, périmées ;
 - droit à l'oubli : les données personnelles ne peuvent être conservées au-delà d'une certaine durée ;
 - droit d'opposition : toute personne physique a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ;
 - droit de toute personne de connaître et de contester les informations et les raisonnements utilisés dans les traitements automatisés dont les résultats lui sont opposés (article 3 de la loi de 1978).

❖ Une autorité de contrôle : la CNIL

- Présentation de la CNIL

Autorité administrative indépendante, la CNIL a un pouvoir de décision autonome. Elle est composée de dix-sept membres (parlementaires, magistrats ou personnalités économiques et sociales) nommés pour cinq ans.

- Les pouvoirs de la CNIL

La CNIL est investie de cinq missions principales :

- informer les personnes de leurs droits et de leurs obligations et proposer au gouvernement de nouvelles réglementations ;
- garantir le droit d'accès aux données ;
- recenser les traitements de données à caractère personnel ;
- contrôler le respect de la législation informatique (contrôle à posteriori, contrôle sur place) et sanctionner (avertissement, mise en demeure, amende, etc., pouvoirs renforcés le 6 août 2004) ;
- réglementer en élaborant des normes simplifiées.

Barème

Le candidat n'est pas tenu de présenter de manière exhaustive tous les points de connaissance évoqués dans le corrigé.

À titre indicatif, on peut attribuer :

- *Première partie : 1,5 points si le candidat identifie 3 menaces et 3 évolutions technologiques ;*
- *Deuxième partie : 3 points dont 1 point pour les principaux droits des personnes fichées ; 1 point pour les obligations des responsables de traitement ; 1 point pour la présentation de la CNIL et ses pouvoirs ;*
- *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 :

L'objet de la réglementation est d'encadrer l'usage de l'informatique. Les fichiers et traitements automatisés sont un atout réel pour le développement de l'activité économique. Néanmoins, le législateur prend soin de prévenir les atteintes aux droits et libertés, et de donner aux individus un droit de regard sur l'usage et la qualité des données les concernant.

