Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS COMPTABILITÉ ET GESTION • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Culture économique, juridique et managériale

Session 2021 • Code sujet : **CEJM** • Durée : **4 heures**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **L'intégration de SERVIHOMEFRANCE au sein de son environnement** (3 questions) — **Page 3**
2. **Les enjeux du numérique dans les futurs choix stratégiques de l'entreprise** (4 questions) — **Page 5**
3. **Les relations contractuelles de SERVIHOMEFRANCE avec ses franchisés** (2 questions) — **Page 7**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 8**

Sujet officiel (PDF) : https://formationbtscg.fr/assets/annales/bts-cg/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS CG - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2021 - 1-Sujet.pdf

1. L'intégration de SERVIHOMEFRANCE au sein de son environnement

SERVIHOMEFRANCE est une entreprise de services à la personne, notamment tournée vers les personnes fragiles, qui se développe en franchise. Les documents présentent la situation du marché, les évolutions démographiques et le crédit d'impôt, ainsi que des éléments sur les plateformes et la visibilité des prestataires.

Mission 1

Question 1.1. Analyser le macro-environnement de l'entreprise SERVIHOMEFRANCE.

Dimension	Éléments du macro-environnement	Incidence pour l'entreprise
Démographique	La part des 75 ans ou plus passe de 9,4 % en 2020 à 16,2 % en 2060.	Besoins accrus d'aide et d'accompagnement.
Économique	Marché de 18 milliards d'euros en 2017, mais croissance faible et recul de l'emploi salarié.	Potentiel de croissance, dans un marché tendu.
Politique et juridique	Crédit d'impôt pouvant atteindre 50 % des dépenses, dans la limite prévue.	Soutien à la demande de services déclarés.
Technologique	Développement des plateformes de mise en relation.	Concurrence accrue et nouvelles attentes de simplicité.

Le vieillissement constitue une opportunité durable, tandis que le crédit d'impôt peut faciliter le recours aux services à domicile. Toutefois, le ralentissement du marché et la concurrence des plateformes fragilisent les prestataires traditionnels et renforcent l'enjeu de qualité et de différenciation.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le vieillissement et le soutien fiscal favorisent la demande, mais la faible croissance du marché et l'essor des plateformes accentuent la concurrence.

Question 1.2. Présenter les facteurs clés de succès dont dispose l'entreprise SERVIHOMEFRANCE.

Les facteurs clés de succès sont les ressources et compétences qui permettent de répondre aux attentes du marché et de se démarquer des concurrents.

- **Expertise et confiance :** fondateurs issus de la santé, expérience de la dépendance, qualité des services et agrément de l'État pour intervenir auprès des personnes fragiles.
- **Offre diversifiée :** services de confort, de dépendance et d'accompagnement.
- **Réseau et notoriété :** 25 franchises assurent une présence locale et diffusent le savoir-faire.
- **Réputation :** l'entreprise a reçu des récompenses pour son réseau et son action auprès des personnes dépendantes.

Ces atouts appuient la fidélisation et différencient l'entreprise par la proximité et la qualité.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Expertise dans la dépendance, qualité et agrément, offre diversifiée, réseau de 25 franchises, présence locale et réputation reconnue.

Question 1.3. Analyser les conséquences de la mise en place du crédit d'impôt dans le secteur des services à la personne pour les agents économiques concernés.

Le crédit d'impôt peut représenter 50 % des dépenses de services à domicile, dans la limite d'un plafond de 12 000 €, éventuellement majoré selon la situation du foyer. Ainsi, pour 6 000 € de dépenses, le ménage bénéficie de 3 000 € de crédit d'impôt.

Pour les ménages, cette aide réduit le coût réel et peut faciliter l'accès aux prestations. Pour les entreprises, dont SERVIHOMEFRANCE, elle soutient la demande et l'activité. Les salariés à domicile peuvent bénéficier indirectement d'emplois déclarés plus nombreux. Pour l'État, le dispositif constitue une dépense fiscale, mais peut encourager le recours à l'emploi déclaré. La transformation en aide directe était seulement envisagée en 2019.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le crédit d'impôt réduit le coût pour les ménages, soutient l'activité et l'emploi déclaré, et représente une dépense fiscale pour l'État.

2. Les enjeux du numérique dans les futurs choix stratégiques de l'entreprise

La progression des plateformes numériques transforme la concurrence et l'expérience client dans les services à la personne. SERVIHOMEFRANCE envisage de renforcer son réseau d'agences et d'élargir ses services, tandis qu'un concurrent a repris la présentation de son site internet.

Mission 2

Question 2.1. Présenter, avec des arguments économiques, les conséquences du développement des plateformes numériques sur le secteur des services à la personne.

Les plateformes regroupent les offres locales et réduisent les coûts de recherche : le client compare rapidement, consulte les avis et peut acheter en ligne, environ 10 % moins cher que chez un prestataire traditionnel. Elles bénéficient d'effets de réseau : l'afflux de clients attire les prestataires, et leur diversité attire davantage de clients.

Acteurs	Conséquences économiques
Clients	Choix élargi, prix plus bas et réservation simplifiée
Entreprises traditionnelles	Concurrence accrue, pression sur les prix et risque sur l'activité et l'emploi salarié
Prestataires	Visibilité et prospects supplémentaires grâce aux places de marché

La qualité et la clarté de l'offre des plateformes restent toutefois des limites, tandis que certaines entreprises traditionnelles offrent formation, stabilité et couverture sociale.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Les plateformes renforcent la concurrence et la pression sur les prix, tout en facilitant l'accès au marché et la visibilité des prestataires.

Question 2.2. Analyser les stratégies globales et de domaine choisies par l'entreprise SERVIHOMEFRANCE.

Au niveau global, SERVIHOMEFRANCE choisit la croissance en développant son réseau de franchises : ce mode d'expansion accroît sa présence territoriale et diffuse sa marque et son savoir-faire. L'élargissement du portefeuille vers des solutions connectées pour les personnes dépendantes relève d'une diversification liée aux services à domicile.

Niveau	Choix stratégique	Objectif
Global	Croissance par franchise et diversification liée	Étendre le réseau et élargir l'offre
Domaine	Différenciation par la qualité, la formation et les solutions connectées	Apporter une valeur ajoutée distincte

Dans son domaine d'activité, l'entreprise valorise aussi son réseau physique et améliore son site vitrine, notamment son ergonomie et la présentation des prestations.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Croissance par franchise, diversification liée des services et différenciation par la qualité et les solutions connectées.

Question 2.3. Analyser la pertinence de ces choix stratégiques dans le contexte du développement des plateformes numériques dans le secteur des services à la personne.

Renforcer le réseau d'agences répond à la concentration des offres locales par les plateformes : les franchisés développent la notoriété et la présence territoriale de la marque, ce qui peut attirer clients et intervenants. La sélection et la formation des prestataires, ainsi que les objets connectés pour la santé, différencient l'offre par la qualité et répondent aux besoins de personnes dépendantes.

- La proximité et l'accompagnement humain peuvent rassurer une clientèle fragile.
- Les solutions connectées enrichissent la prestation au-delà de la simple mise en relation.
- L'amélioration du site vitrine soutient la visibilité, mais l'absence d'achat immédiat en ligne laisse un désavantage face aux plateformes.

Ces choix sont pertinents, à condition de simplifier aussi le parcours numérique du client sans sacrifier la qualité de service.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Choix pertinents pour la proximité et la différenciation, mais à compléter par un parcours numérique plus simple et réactif.

Question 2.4. Présenter, à partir de l'analyse de la situation juridique, le raisonnement permettant à Monsieur Coudray de se défendre contre les agissements de son concurrent.

Faits et problème de droit : Avecvous.com aurait reproduit la présentation du site de SERVIHOMEFRANCE. Cette présentation originale peut-elle être protégée par le droit d'auteur et quels recours sont possibles ?

Règle : l'article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle accorde à l'auteur un droit exclusif dès la création. La protection du site dans son ensemble suppose une originalité, caractérisée par un effort créatif dans la combinaison des éléments. La contrefaçon peut donner lieu à des mesures de cessation et à des sanctions civiles ou pénales.

Application et conclusion : l'architecture spécifique, les bandeaux, la charte graphique et les dessins, élaborés par un travail de conception et d'écoute des utilisateurs, peuvent établir cette originalité. SERVIHOMEFRANCE devra aussi justifier de ses droits sur le site. Elle pourra alors agir en contrefaçon, demander en référé la cessation de la copie et réclamer réparation.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Sous réserve d'établir l'originalité du site et ses droits, SERVIHOMEFRANCE peut agir en contrefaçon, demander l'arrêt de la copie et réclamer réparation.

3. Les relations contractuelles de SERVIHOMEFRANCE avec ses franchisés

Monsieur Lebourdais, franchisé à Lyon, conteste deux contrats en invoquant le défaut d'information précontractuelle : il dit ne pas avoir reçu le DIP pour l'un et l'avoir reçu vingt jours avant l'autre. Les documents présentent les conditions de validité des contrats et une décision de justice sur les conséquences d'un défaut de remise du DIP.

Mission 3

Question 3.1. Expliquer pourquoi la relation contractuelle entre Monsieur Lebourdais et l'entreprise SERVIHOMEFRANCE relève d'une situation d'asymétrie d'information.

Il y a asymétrie d'information lorsque les parties ne disposent pas des mêmes informations utiles à leur décision. Comme franchiseur, SERVIHOMEFRANCE connaît mieux que M. Lebourdais son réseau, son marché, ses résultats et les conditions d'exploitation des agences. Le franchisé peut donc s'engager sans maîtriser autant d'éléments déterminants que le franchiseur.

L'obligation de remettre un document d'information précontractuelle (DIP), contenant des informations sincères, vise à réduire cet écart et à permettre au candidat de s'engager en connaissance de cause. L'absence alléguée de DIP pour l'agence Nord illustre concrètement ce risque.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> SERVIHOMEFRANCE détient davantage d'informations sur le réseau et son fonctionnement ; le DIP vise à réduire cet écart avant la signature.

Question 3.2. Indiquer à Monsieur Coudray, à l'aide d'un raisonnement juridique, si Monsieur Lebourdais peut demander la nullité de ses deux contrats de franchise.

Règle : le franchiseur doit remettre le DIP au moins 20 jours avant la signature. Selon les articles 1130 et 1178 du Code civil et la jurisprudence fournie, son absence ne suffit pas à annuler le contrat : il faut établir une erreur ou un dol ayant vicié le consentement.

Application : pour l'agence Est, le DIP a été remis 20 jours avant la signature du 15 juin 2019 : le délai est respecté. Pour l'agence Nord, aucun DIP n'a été remis avant le 21 janvier 2020. M. Lebourdais peut invoquer ce manquement, mais doit prouver qu'il l'a conduit à contracter sans une information déterminante. Le DIP antérieur de l'agence Est ne suffit à écarter ce grief que si ses informations étaient encore pertinentes pour l'agence Nord.

Conclusion : la nullité n'est donc pas automatique ; elle dépendra de la preuve d'un consentement vicié.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Contrat Est : pas de manquement au délai. Contrat Nord : nullité envisageable uniquement si M. Lebourdais prouve que le défaut d'information a vicié son consentement.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2021)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E3 de Culture économique, juridique et managériale du BTS, session 2021, porte le code CEJM et dure quatre heures ; aucun coefficient n'est indiqué. Le cas SERVIHOMEFRANCE, entreprise de services à la personne développée en franchise, conduit à étudier son environnement, le crédit d'impôt, les plateformes numériques et ses choix stratégiques. Les questions évaluent aussi la protection du site internet et le raisonnement juridique sur le DIP et la nullité des contrats.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le macro-environnement rassemble les facteurs externes qui influencent l'activité et les décisions de l'entreprise.
- Le crédit d'impôt présenté peut couvrir jusqu'à 50 % des dépenses éligibles, dans la limite d'un plafond de 12 000 €.
- Les plateformes rapprochent clients et prestataires, fédèrent les offres locales et peuvent bénéficier d'effets de réseau.
- Le défaut de remise du DIP ne suffit pas à annuler un contrat : il faut établir un vice du consentement déterminant.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reliez les évolutions du marché, de la démographie et de la fiscalité à leurs effets sur SERVIHOMEFRANCE.
- Distinguez stratégie globale et stratégie de domaine, puis appuyez l'analyse sur les orientations décrites dans les annexes.
- Pour la protection du site, établissez son originalité et distinguez la protection de l'ensemble de celle de ses éléments.
- Examinez séparément les deux contrats, les dates de remise du DIP et l'existence éventuelle d'un vice du consentement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment analyser le macro-environnement de l'entreprise dans cette étude ?

Classez les informations du dossier par facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, écologiques et légaux. Pour chaque facteur utile, expliquez son effet concret, favorable ou défavorable, sur l'activité et les décisions de SERVIHOMEFRANCE.

Q : Quand le défaut de remise du DIP peut-il entraîner la nullité d'un contrat de franchise ?

Le défaut d'information précontractuelle ne rend pas automatiquement le contrat nul. Il faut démontrer que l'omission a provoqué une erreur, un dol ou une réticence dolosive ayant vicié le consentement du franchisé.

Q : Comment répartir son temps et traiter le barème pendant cette épreuve ?

L'épreuve dure quatre heures et le sujet ne fournit pas de répartition des points par question. Répartissez le temps entre les trois missions, en tenant compte de leur nombre de questions et des documents à exploiter, puis gardez un temps de relecture.

Q : Quelle méthode de raisonnement juridique appliquer aux questions sur les contrats ?

Présentez les faits utiles, énoncez la règle applicable, appliquez-la aux éléments de chaque contrat et concluez. Pour la nullité liée au DIP, vérifiez si le défaut d'information a réellement déterminé le consentement.

Sujet officiel associé (PDF) : https://formationbtscg.fr/assets/annales/bts-cg/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS CG - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2021 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Comptabilité et Gestion : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.