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

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://btsgpme.fr/assets/annales/bts-gpme/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS GPME - 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, créée par deux professionnels de santé et développée en réseau de franchises. Les documents présentent le marché, ses évolutions démographiques et économiques, ses acteurs et le crédit d’impôt accordé aux particuliers employeurs.

Question 1.1. Analyser le macro-environnement de l’entreprise SERVIHOMEFRANCE en mobilisant les connaissances, le contexte et les documents pertinents.

Le macro-environnement rassemble les facteurs externes qui influencent l’activité de SERVIHOMEFRANCE. Le modèle PESTEL met en évidence des évolutions à la fois favorables et contraignantes.

Facteur	Éléments du dossier	Effets possibles
Politique et légal	Agrément de l’État pour intervenir auprès des personnes fragiles ; crédit d’impôt sur les services à domicile.	Confiance des clients et soutien à la demande.
Économique	Marché de 18 milliards d’euros en 2017, peu dynamique ; concurrence du travail non déclaré, du « faire soi-même » et des plateformes.	Pression sur les prix et besoin de se différencier.
Socioculturel et démographique	Vieillissement : la part des 75 ans ou plus passerait de 9,4 % en 2020 à 16,2 % en 2060.	Besoins potentiellement croissants d’aide à domicile.
Technologique	Essor des plateformes de mise en relation et des services numériques.	Concurrence accrue et nécessité d’adapter le parcours client.
Environnemental	Aucun enjeu spécifique n’est établi dans le dossier.	Effet non déterminé.

Le vieillissement et le soutien fiscal créent des opportunités. La faible dynamique du marché et la concurrence numérique imposent cependant à l’entreprise de maintenir la qualité de ses services et d’adapter sa présence en ligne.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Opportunités : vieillissement de la population et soutien fiscal. Menaces : faible dynamisme du marché, travail non déclaré et concurrence des plateformes.

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

Les facteurs clés de succès sont les ressources et compétences nécessaires pour réussir durablement sur un marché. SERVIHOMEFRANCE dispose notamment de :

- **Expertise et confiance :** expérience des fondateurs dans la santé, connaissance de la dépendance et agrément de l’État.
- **Offre adaptée :** services de confort, de dépendance et d’accompagnement, proposés selon des besoins variés.
- **Qualité et différenciation :** sélection et formation des intervenants, ainsi que reconnaissance par des récompenses.

- **Déploiement et notoriété :** marque développée par 25 franchises, dont deux nouvelles agences à Lyon en 2019.
- **Solidité commerciale :** chiffre d'affaires de 23 millions d'euros en 2019, contre 14,6 millions en 2018.

La combinaison de la qualité, de la proximité et du réseau permet de rassurer les clients et de consolider la présence de l'enseigne.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> FCS : expertise en santé et dépendance, qualité et diversité des services, agrément, marque reconnue, réseau de franchises et développement commercial.

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 couvrir 50 % des dépenses de services à domicile, dans la limite générale de 12 000 €, avec des majorations prévues pour certains foyers. L'exemple du dossier donne 3 000 € de crédit pour 6 000 € de dépenses.

- **Ménages :** baisse du coût réel des prestations et accès facilité aux services, même si l'avance des frais peut rester un frein.
- **Intervenants :** une demande accrue peut soutenir l'emploi déclaré et les revenus.
- **Entreprises et associations :** l'élargissement de la demande peut stimuler l'activité ; le dispositif peut aussi rendre l'emploi direct plus attractif et intensifier la concurrence.
- **État :** coût budgétaire du crédit, avec un effet incitatif possible en faveur de l'emploi déclaré.

Une aide directe, envisagée dans le dossier, rendrait le soutien plus immédiat pour les ménages.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le crédit d'impôt réduit le coût pour les ménages et peut soutenir la demande et l'emploi déclaré, mais représente un coût pour l'État et renforce la concurrence entre modes de recours.

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

SERVIHOMEFRANCE doit faire évoluer ses choix face à la montée des plateformes numériques dans les services à la personne. Les documents portent sur les effets de ces plateformes, les orientations stratégiques de l'entreprise et la protection juridique de son site internet repris par un concurrent.

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 facilitent la recherche et la comparaison des offres locales, la consultation des avis et l'achat immédiat. Les prix environ 10 % moins élevés et cette simplicité renforcent la concurrence et attirent des clients vers ces nouveaux intermédiaires. Les effets de réseau favorisent les plateformes qui réunissent de nombreux clients et prestataires, comme Bourseauxservices.com, qui en référence plus de 10 000. Cette concurrence peut réduire l'activité des entreprises traditionnelles et fragiliser les emplois salariés qu'elles proposent. En contrepartie, les plateformes leur offrent un canal de visibilité et l'accès à de nouveaux prospects.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les plateformes intensifient la concurrence par les prix et la simplicité, mais peuvent aussi accroître la visibilité et les débouchés des prestataires référencés.

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

Niveau stratégique	Choix	Application chez SERVIHOMEFRANCE
Global	Croissance et spécialisation	Développer le réseau de franchises dans les services à la personne et élargir l'offre par des services complémentaires.
Domaine	Différenciation	Mettre en avant la qualité, la formation des intervenants, l'accompagnement des personnes dépendantes et les objets connectés de santé.

Le renforcement du réseau physique développe la présence territoriale et la notoriété de la marque. Le partenariat avec Easyconnect et l'amélioration du site vitrine soutiennent la valeur ajoutée et la visibilité de l'offre, sans changer de cœur de métier.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Stratégie globale : croissance du réseau par franchise et spécialisation dans les services à la personne.
> Stratégie de domaine : différenciation par la qualité et l'innovation de l'offre.

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

Les choix sont pertinents car ils répondent aux avantages des plateformes sans se limiter à une guerre des prix. Le réseau de franchises renforce la présence locale et la notoriété, tandis que la sélection et la formation des intervenants, ainsi que les solutions connectées destinées aux personnes dépendantes, créent une valeur ajoutée différenciante.

- L'amélioration du site peut faciliter l'accès aux informations et accroître la visibilité.
- Mais le site reste une vitrine : il ne permet ni achat immédiat ni réservation en ligne, contrairement aux plateformes.

La stratégie gagnerait donc à proposer un parcours numérique plus simple et rapide, complémentaire aux agences.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Stratégie cohérente pour se différencier et renforcer la proximité, mais à compléter par un parcours numérique permettant une réservation simple et rapide.

Question 2.4. À partir de l'analyse de la situation juridique, présenter le raisonnement permettant à Monsieur Coudray de se défendre contre les agissements de son concurrent, qui a repris la présentation du site internet de SERVIHOMEFRANCE.

Le litige oppose SERVIHOMEFRANCE, qui revendique les droits sur son site, à la plateforme Avecvous.com, accusée d'en avoir repris la présentation. En droit, le droit d'auteur protège une œuvre originale dès sa création. Il faut donc établir que la combinaison des rubriques, bandeaux, dessins et éléments graphiques traduit un effort créatif et une physionomie propre, et que SERVIHOMEFRANCE détient bien les droits sur ces éléments.

En l'espèce, l'architecture spécifique du site et sa reproduction intégrale peuvent étayer une action en contrefaçon, sous réserve d'en apporter la preuve. L'entreprise peut demander au juge la cessation de la copie, notamment en référé, puis solliciter des dommages-intérêts. Le prix obtenu peut conforter le dossier, sans suffire à prouver à lui seul l'originalité ou la titularité des droits.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Établir l'originalité du site et la titularité des droits, puis agir en contrefaçon pour faire cesser la reprise et demander réparation.

3. Les relations contractuelles de SERVIHOMEFRANCE avec ses franchisés

Monsieur Lebourdais, franchisé à Lyon, souhaite faire annuler deux contrats en invoquant un défaut d'information précontractuelle pour l'un d'eux. Les annexes exposent les règles relatives au document d'information précontractuelle, aux vices du consentement et à la nullité des contrats, ainsi qu'un arrêt concernant des contrats de franchise.

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 avant de contracter. SERVIHOMEFRANCE, en tant que franchiseur, connaît mieux que M. Lebourdais son réseau, son marché, ses résultats et les conditions d'exploitation. Le franchisé a besoin de ces informations pour évaluer son projet et s'engager en connaissance de cause. La remise du document d'information précontractuelle (DIP), qui doit contenir des informations sincères, vise précisément à réduire cette inégalité entre les parties.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le franchiseur possède davantage d'informations sur le réseau et le marché que le franchisé : il existe une asymétrie d'information.

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.

1. **Règle :** le franchiseur doit fournir un DIP au moins 20 jours avant la signature. Selon l'article L. 330-3 du Code de commerce et l'arrêt fourni, son absence n'entraîne pas automatiquement la nullité : il faut établir une erreur ou un dol ayant déterminé le consentement. La nullité est prononcée par le juge.
2. **Agence Est :** le DIP a été reçu 20 jours avant la signature du 15 juin 2019. Le délai est respecté, donc le défaut d'information invoqué ne fonde pas une demande de nullité.
3. **Agence Nord :** aucun DIP n'a été remis avant la signature du 21 janvier 2020. Ce manquement ne suffit pas à obtenir la nullité. Le DIP antérieur peut rester pertinent si ses informations étaient encore valables, comme dans l'arrêt pour deux contrats proches concernant des magasins de la même ville. M. Lebourdais doit donc prouver que l'absence d'informations actualisées a vicié son consentement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Agence Est : pas de nullité fondée sur le défaut de DIP. Agence Nord : nullité envisageable uniquement si un vice déterminant du consentement est prouvé.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E3 de CEJM du BTS, session 2021, code CEJM, dure 4 heures et ne précise pas de coefficient. À partir du cas SERVIHOMEFRANCE, entreprise de services à la personne en franchise, elle évalue l'analyse de l'environnement et des choix stratégiques face au numérique, ainsi que le raisonnement juridique sur le droit d'auteur et la validité des contrats de franchise.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le macro-environnement regroupe les facteurs externes susceptibles d'influencer l'activité et les décisions de l'entreprise.
- Le crédit d'impôt peut réduire le coût des services à domicile pour les ménages et soutenir la demande.
- La différenciation repose sur une offre distincte, notamment la qualité, la formation et la valeur ajoutée proposée aux clients.
- L'absence de DIP n'entraîne pas à elle seule la nullité : le défaut d'information doit avoir vicié le consentement.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reliez chaque facteur du macro-environnement à une conséquence concrète pour SERVIHOMEFRANCE.
- Distinguez les effets des plateformes sur les clients, les prestataires et les entreprises traditionnelles.
- Caractérisez les choix stratégiques à partir des actions précises présentées dans les documents.
- Pour chaque contrat, exposez la règle, appliquez-la aux faits et formulez une conclusion distincte.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment analyser le macro-environnement de SERVIHOMEFRANCE ?

Repérez les facteurs externes présents dans les documents, notamment démographiques, économiques, technologiques et juridiques. Pour chacun, précisez son effet possible sur l'entreprise et justifiez le lien avec son activité de services à la personne.

Q : L'absence de DIP entraîne-t-elle automatiquement la nullité d'un contrat de franchise ?

Non. L'arrêt fourni indique que le défaut d'information ne suffit pas à annuler le contrat. Il faut établir qu'il constitue un dol, une réticence dolosive ou une erreur ayant vicié le consentement du franchisé.

Q : Le sujet indique-t-il un barème ou un temps à consacrer à chaque mission ?

Aucun barème ni temps par mission n'est indiqué. L'épreuve dure quatre heures et comporte trois missions avec sept questions numérotées. Répartissez votre temps entre les questions et gardez-en pour relire vos réponses.

Q : Que faut-il démontrer pour protéger le site internet de SERVIHOMEFRANCE ?

Il faut notamment établir l'originalité du site par un effort créatif dans la combinaison de ses éléments. Le sujet indique que le droit d'auteur protège un site original et qu'une action en contrefaçon peut conduire à des mesures judiciaires et à des sanctions.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsgpme.fr/assets/annales/bts-gpme/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS GPME - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2021 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Gestion de la PME : 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.