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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BTS MOS, veuillez visiter :
bts-mos.fr/annales-sujets-et-corriges

BTS MOS

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://bts-mos.fr/assets/annales/bts-mos/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS MOS - 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 franchisée de services à la personne, notamment auprès des personnes dépendantes, sur un marché confronté à des évolutions démographiques et à une croissance ralentie. Les documents présentent également le crédit d’impôt et le développement des plateformes numériques, afin d’analyser l’environnement, les facteurs clés de succès et les effets de cette mesure fiscale.

Question 1.1. Analyser le macro-environnement de l’entreprise SERVIHOMEFRANCE en mobilisant les informations du contexte et du dossier documentaire.

Facteur	Éléments du contexte	Effets pour l’entreprise
Politique et juridique	Agrément de l’État pour intervenir auprès des personnes fragiles ; crédit d’impôt pour l’emploi à domicile.	Confiance et demande soutenue par l’avantage fiscal.
Économique	Marché de 18 milliards d’euros en 2017, mais croissance faible ; travail non déclaré et développement des plateformes.	Concurrence et pression sur l’activité.
Sociodémographique	Vieillissement de la population et besoins croissants liés à la dépendance.	Potentiel de demande pour les services spécialisés.
Technologique	Plateformes numériques, réservation en ligne et objets connectés.	Nouvelles attentes et nécessité d’adapter l’offre.

Le macro-environnement combine donc des opportunités, notamment le vieillissement et le soutien fiscal, et des menaces, en particulier la faible croissance du marché et la concurrence numérique. Le dossier ne fournit pas d’élément précis permettant de caractériser un facteur environnemental. SERVIHOMEFRANCE doit ainsi valoriser son expertise et suivre l’évolution des usages numériques pour préserver son attractivité.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Opportunités : vieillissement de la population et crédit d’impôt. Menaces : marché peu dynamique, travail non déclaré et concurrence des plateformes.

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

Facteur clé de succès	Atout de SERVIHOMEFRANCE	Intérêt concurrentiel
Expertise et qualité	Fondateurs issus de la santé, savoir-faire auprès des personnes dépendantes et agrément de l’État.	Crédibilité et confiance des clients.
Offre adaptée	Services confort, dépendance de jour et de nuit, accompagnement.	Réponse à des besoins variés.
Réseau et notoriété	25 franchises, marque reconnue et récompenses.	Proximité, visibilité et diffusion du savoir-faire.
Dynamique de développement	Chiffre d’affaires de 23 millions d’euros en 2019, contre 14,6 millions en 2018.	Capacité à poursuivre l’expansion.

Ces atouts répondent aux principaux enjeux du secteur : rassurer les ménages, fournir des prestations de qualité et développer une présence territoriale. L'expérience des fondateurs et l'agrément différencient l'entreprise des plateformes de simple mise en relation. Le réseau de franchises facilite l'extension de la marque et la transmission de son savoir-faire.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Expertise santé, qualité et diversité des services, agrément, notoriété et réseau de 25 franchises sont les principaux facteurs clés de succès.

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 réduit le coût des services à domicile pour les ménages : il peut atteindre 50 % des dépenses, dans la limite de 12 000 euros, plafond majorable dans certaines situations. Le document donne l'exemple de 6 000 euros de dépenses, ouvrant droit à 3 000 euros d'avantage fiscal.

- **Ménages :** pouvoir d'achat préservé et accès facilité aux prestations.
- **Entreprises et intervenants :** demande susceptible d'augmenter, ce qui soutient l'activité et l'emploi déclaré face au travail non déclaré.
- **État :** coût sous forme de dépense fiscale, avec un objectif de soutien à l'emploi et à l'activité déclarés. Une aide directe aux ménages était également envisagée en 2019.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le crédit d'impôt allège la dépense des ménages et peut soutenir la demande, l'activité des entreprises et l'emploi déclaré, au prix d'une dépense fiscale pour l'État.

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

SERVIHOMEFRANCE doit adapter ses choix au développement des plateformes numériques, qui bouleversent l'expérience client et la concurrence dans les services à la personne. Ses orientations portent sur le réseau d'agences, l'élargissement de l'offre et l'amélioration du site, tandis qu'un concurrent est accusé d'en avoir repris la présentation.

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 modifient la mise en relation et intensifient la concurrence dans un secteur déjà peu dynamique. Leurs effets sont contrastés :

- **Pour les clients :** comparaison facilitée, offres locales centralisées, avis en ligne, réservation immédiate et prix environ 10 % moins élevés.
- **Pour les prestataires :** meilleure visibilité et accès à des prospects, mais dépendance possible envers la plateforme.
- **Pour les entreprises traditionnelles :** pression sur les prix et le parcours client, risque de perte de parts de marché et fragilisation d'emplois salariés offrant stabilité, formation et protection sociale.

Les effets de réseau renforcent l'attractivité des plateformes, même si leur offre reste parfois difficile à qualifier.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les plateformes facilitent l'accès aux services et la visibilité des prestataires, mais renforcent la concurrence et fragilisent les entreprises traditionnelles.

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

Niveau stratégique	Choix de SERVIHOMEFRANCE	Analyse
Stratégie globale	Spécialisation dans les services à la personne et croissance par la franchise	Le réseau compte 25 franchises et poursuit son développement territorial.
Stratégie de domaine	Différenciation et élargissement de l'offre	Sélection et formation des intervenants, services diversifiés et solutions connectées destinées notamment aux personnes dépendantes.
Développement numérique	Amélioration du site vitrine	Travail sur l'ergonomie, l'arborescence et la présentation des prestations.

L'entreprise reste dans son secteur d'activité, développe son réseau et cherche à se distinguer par la qualité et la valeur ajoutée de ses services.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Stratégie globale : spécialisation dans les services à la personne et croissance par franchise. Stratégie de domaine : différenciation par la qualité, la diversification et les solutions numériques.

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.

Le renforcement du réseau d'agences répond à l'avantage des plateformes qui fédèrent les offres par localité : les franchisés développent la présence locale et la notoriété de la marque. La formation des intervenants, les services spécialisés et les objets connectés apportent une valeur ajoutée que les plateformes ne garantissent pas nécessairement, en particulier pour les personnes dépendantes.

L'amélioration du site facilite la recherche, mais l'entreprise conserve un site vitrine sans achat immédiat en ligne. Or les plateformes proposent un parcours rapide et des prix environ 10 % moins élevés. Les choix sont donc pertinents pour se différencier, mais doivent aussi simplifier le parcours numérique du client.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les choix différencient l'offre et renforcent la proximité, mais l'absence d'achat immédiat en ligne laisse un avantage concurrentiel aux plateformes.

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 du concurrent qui a repris la présentation du site internet de SERVIHOMEFRANCE.

Problème de droit : la reproduction de la présentation du site par Avecvous.com porte-t-elle atteinte au droit d'auteur de SERVIHOMEFRANCE ?

1. **Règle :** une œuvre originale est protégée dès sa création. L'originalité suppose un effort créatif dans la combinaison des éléments, révélant une physionomie propre et un parti pris esthétique. Le titulaire peut agir en contrefaçon et demander la cessation de l'atteinte ainsi que réparation.
2. **Application :** l'architecture, les bandeaux, la charte graphique et les dessins du site sont présentés comme spécifiques et issus d'un travail créatif. La reproduction intégrale alléguée peut caractériser la contrefaçon si SERVIHOMEFRANCE prouve l'originalité du site et la copie.

Il peut saisir le juge pour faire cesser la reprise et obtenir des dommages et intérêts.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Si l'originalité du site et sa reproduction sont établies, SERVIHOMEFRANCE peut agir en contrefaçon pour faire cesser la copie et obtenir réparation.

3. Les relations contractuelles de SERVIHOMEFRANCE avec ses franchisés

Monsieur Lebourdais, franchisé à Lyon, souhaite obtenir la nullité de deux contrats en invoquant le défaut de remise du document d'information précontractuelle (DIP). Le dossier expose les règles sur l'information précontractuelle et la validité du consentement, ainsi qu'un arrêt concernant des contrats de franchise successifs.

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

Il existe une **asymétrie d'information** entre le franchiseur et le franchisé. SERVIHOMEFRANCE connaît mieux que M. Lebourdais son réseau, son marché, ses résultats et les conditions du contrat. Le franchisé, qui envisage d'exploiter deux agences, dispose donc de moins d'éléments pour évaluer les risques et la rentabilité de son projet. Le document d'information précontractuelle (DIP), transmis au moins 20 jours avant la signature, vise à réduire ce déséquilibre en lui permettant de s'engager en connaissance de cause.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Le franchiseur détient davantage d'informations essentielles que le franchisé ; le DIP vise à réduire ce déséquilibre.

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 remettre un DIP au moins 20 jours avant la signature. Selon l'arrêt du 25 janvier 2017 et l'article 1130 du Code civil, son absence n'entraîne la nullité que si elle a provoqué une erreur ou un dol ayant déterminé le consentement. L'article 1178 prévoit alors que le juge peut prononcer la nullité.
2. **Application :** pour l'agence Est, le DIP a été remis dans le délai requis. Pour l'agence Nord, il n'a pas été remis. Le DIP antérieur peut toutefois rester pertinent pour un contrat ultérieur si les informations demeurent valides, comme l'admet l'arrêt. M. Lebourdais doit donc établir que l'absence d'informations actualisées sur cette agence a vicié son consentement.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Agence Est : nullité non fondée sur ce motif. Agence Nord : nullité envisageable seulement si M. Lebourdais prouve un vice du 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 ni barème par question n'est indiqué. À partir du cas SERVIHOMEFRANCE, elle évalue l'analyse de l'environnement et des stratégies, les effets du numérique, la protection d'un site internet et le raisonnement juridique sur des contrats de franchise.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- L'analyse du macro-environnement repère les facteurs externes qui influencent l'entreprise et distingue les opportunités des menaces.
- Un facteur clé de succès est un élément que l'entreprise doit maîtriser pour réussir dans son secteur et répondre aux attentes du marché.
- Le crédit d'impôt présenté peut atteindre 50 % des dépenses, dans la limite de 12 000 €, plafond susceptible d'être relevé selon la situation du foyer.
- Le défaut de remise du DIP ne suffit pas à annuler un contrat : il faut établir une erreur, un dol ou une réticence dolosive ayant vicié le consentement.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reliez les facteurs d'environnement à leurs effets concrets sur SERVIHOMEFRANCE au lieu de dresser une liste sans analyse.
- Distinguez le renforcement du réseau et l'élargissement de l'offre, puis évaluez leur pertinence face aux plateformes.
- Pour le site, démontrez l'effort créatif et l'originalité de la combinaison des éléments avant d'invoquer le droit d'auteur.
- Examinez séparément chaque contrat, la remise du DIP, son délai et l'existence d'une atteinte au consentement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment organiser l'analyse du macro-environnement dans cette épreuve ?

Classez les informations pertinentes par facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, écologiques et légaux. Pour chaque facteur, expliquez son effet sur le marché ou sur SERVIHOMEFRANCE, en distinguant les opportunités des menaces.

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

Non. Le défaut d'information précontractuelle ne suffit pas à lui seul. Il faut démontrer qu'il a provoqué une erreur, un dol ou une réticence dolosive de nature à vicier le consentement du franchisé.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et un barème par question est-il indiqué ?

L'épreuve dure quatre heures. Le sujet ne précise pas de répartition des points entre les missions ou les questions ; aucun barème ne doit donc être supposé ou inventé.

Q : Que faut-il vérifier pour examiner la demande de nullité des contrats ?

Vérifiez pour chaque contrat l'obligation de remise du DIP et son délai, puis recherchez si une erreur, un dol ou une réticence dolosive a déterminé le consentement. La nullité est prononcée par le juge si ses conditions sont réunies.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-mos.fr/assets/annales/bts-mos/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS MOS - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2021 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Management Opérationnel de la Sécurité : 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.