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 COMMERCE INTERNATIONAL • 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. Intégration de SERVIHOMEFRANCE au sein de son environnement (3 questions) **Page 3**

2. Enjeux du numérique dans les futurs choix stratégiques de l'entreprise (4 questions) **Page 5**

3. Relations contractuelles de SERVIHOMEFRANCE avec ses franchisés (2 questions) **Page 9**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

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

1. Intégration de SERVIHOMEFRANCE au sein de son environnement

SERVIHOMEFRANCE est une entreprise de services à la personne qui propose des prestations de confort, d'accompagnement et d'aide à la dépendance, et développe un réseau de franchises. Les annexes présentent notamment l'évolution du marché, le vieillissement de la population, le crédit d'impôt et les pratiques numériques du secteur.

Question 1.1. Analyser le macro-environnement de l'entreprise SERVIHOMEFRANCE en mobilisant les éléments pertinents du contexte et des documents.

Facteur	Éléments du dossier	Effets pour l'entreprise
Politique et légal	Agrément de l'État pour intervenir auprès des personnes fragiles ; crédit d'impôt pouvant atteindre 50 % des dépenses éligibles.	Confiance et demande soutenue par l'avantage fiscal.
Économique	Marché de 18 milliards d'euros en 2017, mais croissance faible ; concurrence du travail non déclaré, du faire soi-même et des plateformes.	Pression concurrentielle et nécessité de se différencier.
Sociodémographique	La part des 75 ans ou plus passerait de 9,4 % en 2020 à 16,2 % en 2060.	Besoins potentiellement croissants d'aide et d'accompagnement.
Technologique	Plateformes, réservation et achat en ligne ; développement d'objets connectés pour la santé.	Nouvelles attentes numériques et risque d'ubérisation.

Le vieillissement et le soutien fiscal offrent des perspectives favorables, mais la faible croissance et les nouvelles formes de concurrence fragilisent les acteurs traditionnels. L'entreprise doit donc adapter son offre et sa présence numérique.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un potentiel porté par le vieillissement et le crédit d'impôt, mais freiné par un marché peu dynamique et la concurrence numérique.

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 des clients et de se démarquer. SERVIHOMEFRANCE dispose d'une expertise issue de l'expérience de ses fondateurs dans la santé et d'un agrément pour intervenir auprès des personnes fragiles. La qualité reconnue de ses prestations, attestée par des récompenses, renforce la confiance.

- **Offre diversifiée :** services de confort, de dépendance jour et nuit et d'accompagnement.
- **Réseau et marque :** 25 franchises et implantation en développement, notamment à Lyon.
- **Capacité de croissance :** le chiffre d'affaires atteint 23 millions d'euros en 2019, contre 14,6 millions en 2018.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Expertise santé, agrément, qualité reconnue, offre diversifiée, marque et réseau de 25 franchises en développement.

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 atteindre 50 % des dépenses éligibles, dans la limite annuelle indiquée de 12 000 euros, avec des majorations possibles selon la situation du foyer. Il réduit le coût des services à domicile et peut inciter les ménages à recourir à l'emploi déclaré.

- **Ménages :** pouvoir d'achat préservé et accès facilité aux prestations ; pour 6 000 euros dépensés, le crédit est de 3 000 euros.
- **Entreprises et salariés :** une demande accrue peut soutenir l'activité et l'emploi déclaré, ainsi que la stabilité et la protection sociale des intervenants.
- **État :** dépense fiscale, compensée en partie par le soutien à l'activité déclarée et à l'emploi.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le dispositif réduit le coût des services pour les ménages, peut soutenir l'activité et l'emploi déclaré, et constitue une dépense fiscale pour l'État.

2. Enjeux du numérique dans les futurs choix stratégiques de l’entreprise

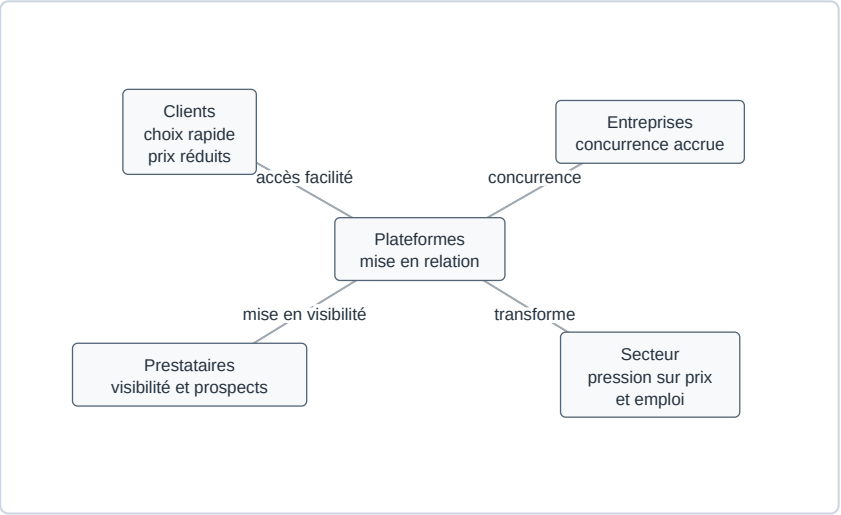
Les plateformes numériques modifient les services à la personne grâce à la mise en relation en ligne, à l’achat immédiat et à des offres souvent moins chères. SERVIHOMEFRANCE prévoit de renforcer son réseau d’agences, d’élargir ses services et ses solutions numériques, et doit aussi réagir à la reproduction de la présentation de son site 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 regroupent les offres locales, facilitent la comparaison et permettent une réservation immédiate, parfois à un prix environ 10 % inférieur à celui des entreprises traditionnelles. Elles améliorent ainsi l’accès des ménages aux services et la visibilité des professionnels, notamment grâce aux avis et aux prospects qualifiés.

- Elles accentuent la concurrence et la pression sur les prix, dans un marché déjà peu dynamique.
- Elles peuvent fragiliser les entreprises traditionnelles et les emplois auxquels celles-ci apportent stabilité, formation et couverture sociale. Elles offrent toutefois aux prestataires une nouvelle visibilité.
- Leur offre reste parfois difficile à structurer et à qualifier.

Effets économiques des plateformes dans les services à la personne



Effets économiques présentés dans les annexes 1, 4 et 5.

✓ RÉPONSE À RETENIR

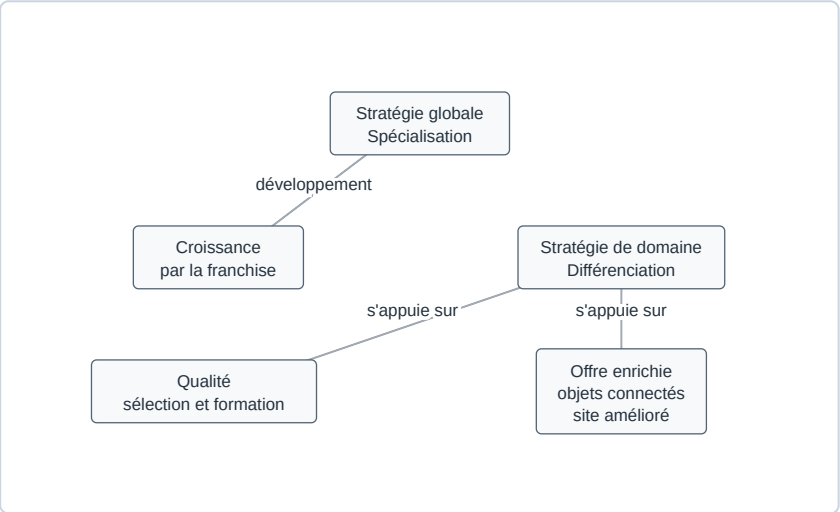
Les plateformes facilitent l’accès aux services et la visibilité des prestataires, mais renforcent la concurrence et peuvent fragiliser les entreprises traditionnelles et l’emploi stable.

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

Niveau stratégique	Choix	Actions prévues
Stratégie globale	Spécialisation dans les services à la personne ; croissance par la franchise	Renforcer le réseau d'agences, la marque et la présence territoriale
Stratégie de domaine	Différenciation	Former et sélectionner les intervenants, élargir les services, proposer des objets connectés et améliorer le site vitrine

La franchise est le mode de développement retenu pour étendre l'activité, tandis que la différenciation vise à créer une valeur ajoutée supérieure à la simple mise en relation.

Choix stratégiques de SERVIHOMEFRANCE



Axes stratégiques annoncés pour 2019-2022.

✓ RÉPONSE À RETENIR

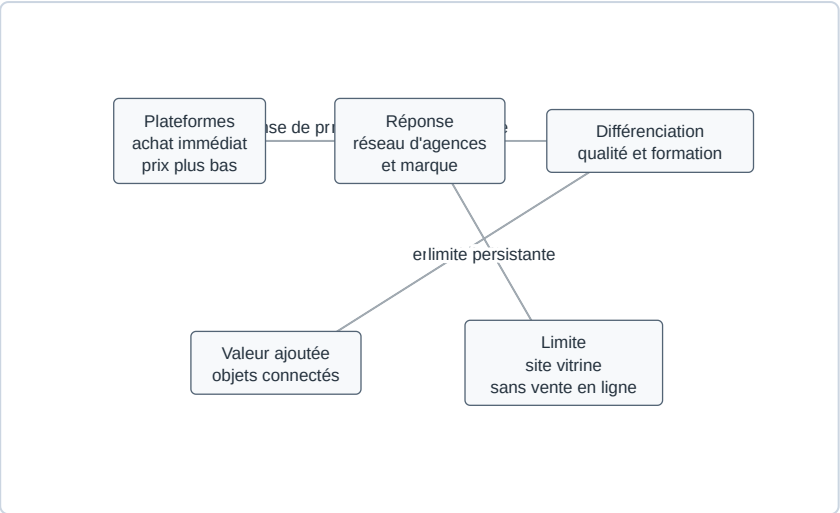
Stratégie globale : spécialisation dans les services à la personne et croissance par la franchise. Stratégie de domaine : différenciation par la qualité, l'offre enrichie et les solutions numériques.

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.

Ces choix répondent aux avantages des plateformes : mise en relation locale, effets de réseau, achat immédiat et prix environ 10 % moins élevés. Le réseau d'agences et la marque peuvent soutenir la proximité et la confiance, tandis que la formation, la qualité des prestations et les objets connectés différencient l'offre.

1. L'élargissement des services et le partenariat technologique apportent une valeur ajoutée adaptée aux personnes dépendantes.
2. L'amélioration de l'ergonomie, de l'arborescence et de la base de données du site est cohérente, mais le site reste une vitrine sans achat en ligne : le parcours client demeure moins immédiat que sur les plateformes.

Pertinence et limite des choix stratégiques



Réponses pertinentes aux plateformes, avec une limite liée à l'absence de vente en ligne.

✓ RÉPONSE À RETENIR

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

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 reproduit la présentation du site de SERVIHOMEFRANCE.

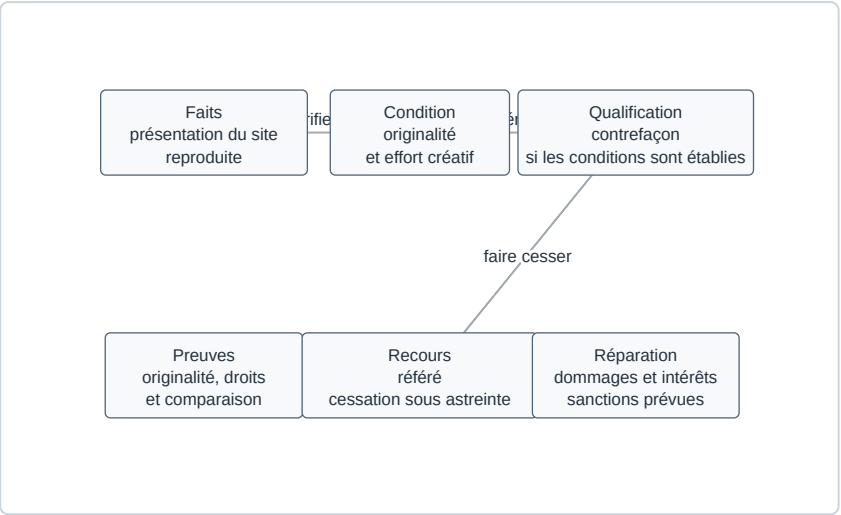
Problème de droit : la reprise de la présentation du site peut-elle constituer une contrefaçon de droit d'auteur ?

Règle : selon l'article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle, le droit d'auteur naît de la création. La protection du site dans son ensemble suppose de prouver une combinaison originale d'éléments, révélant un effort créatif et un parti pris esthétique.

Application : SERVIHOMEFRANCE décrit une architecture spécifique, des bandeaux, une charte graphique et des dessins, puis une reproduction intégrale par Avecvous.com. L'entreprise doit établir l'originalité du site et justifier qu'elle détient les droits concernés, puis conserver les preuves de la copie.

Conclusion : Si ces conditions sont démontrées, elle peut engager une action en contrefaçon, demander en référé la cessation de la copie, éventuellement sous astreinte, et solliciter des dommages et intérêts.

Raisonnement juridique en matière de copie du site



Protection par le droit d'auteur et recours en contrefaçon selon les annexes 8 et 9.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Si l'originalité du site et les droits de SERVIHOMEFRANCE sont établis, l'entreprise peut agir en contrefaçon pour faire cesser la copie et obtenir réparation.

3. Relations contractuelles de SERVIHOMEFRANCE avec ses franchisés

Monsieur Lebourdais, franchisé de deux agences à Lyon, souhaite demander la nullité de ses deux contrats, invoquant notamment l'absence de document d'information précontractuelle pour l'un d'eux. Les annexes exposent les règles relatives au DIP, aux conditions de validité du contrat et au vice du consentement, ainsi qu'un arrêt de la Cour d'appel de Paris.

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. En tant que franchiseur, SERVIHOMEFRANCE connaît mieux son réseau, son savoir-faire, son marché, ses résultats et les conditions de la franchise que M. Lebourdais, qui doit décider d'investir dans ses agences. Le franchisé dépend donc des informations communiquées par le franchiseur pour évaluer les risques et s'engager en connaissance de cause. La remise du document d'information précontractuelle vise à réduire cette inégalité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le franchiseur dispose d'informations essentielles que le franchisé ne détient pas : cette asymétrie justifie la remise du DIP.

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. Toutefois, selon l'arrêt fourni, le défaut de remise n'entraîne la nullité que s'il a provoqué une erreur, un dol ou une réticence dolosive ayant vicié le consentement (articles 1130 et 1178 du Code civil).
2. **Application :** pour le contrat Est, le DIP a été remis dans le délai requis. Pour le contrat Nord, signé le 21 janvier 2020, aucun DIP n'a été remis : l'obligation d'information n'a donc pas été respectée. Le DIP de juin 2019 ne remédie pas à cette omission, mais M. Lebourdais doit encore démontrer un vice du consentement déterminant.
3. **Conclusion :** l'absence de DIP ne suffit pas, à elle seule, à obtenir la nullité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La nullité du contrat Est n'est pas fondée. Pour le contrat Nord, elle exige la preuve que l'absence de DIP a vicié le consentement de M. Lebourdais.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve CEJM du BTS, session 2021, code CEJM, dure quatre heures et ne mentionne pas de coefficient. Elle étudie SERVIHOMEFRANCE, entreprise de services à la personne organisée en réseau de franchises. Les trois missions évaluent l'analyse de l'environnement et des choix stratégiques, les effets du numérique, la protection du site par le droit d'auteur et l'application du droit des contrats.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le macro-environnement s'analyse selon les facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, écologiques et légaux pertinents.
- Le crédit d'impôt peut atteindre 50 % des dépenses éligibles, dans la limite du plafond applicable au foyer.
- La différenciation consiste à distinguer l'offre par la qualité, les services proposés ou une valeur ajoutée spécifique.
- Le défaut de remise du DIP n'entraîne pas à lui seul la nullité : un vice du consentement doit être établi.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reliez chaque facteur de l'environnement à ses effets concrets sur SERVIHOMEFRANCE et appuyez-vous sur les annexes.
- Présentez les effets des plateformes sur les clients, les prestataires et les entreprises, en distinguant avantages et risques.
- Pour chaque contrat, énoncez la règle juridique, qualifiez les faits utiles et formulez une conclusion distincte.
- Ne confondez pas l'absence de DIP et la nullité automatique : examinez les informations disponibles et leur effet sur le consentement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment présenter l'analyse du macro-environnement de SERVIHOMEFRANCE ?

Classez les éléments du dossier selon les dimensions pertinentes du macro-environnement, puis expliquez leur influence sur l'entreprise. Distinguez les évolutions favorables des contraintes et reliez chaque constat au secteur des services à la personne.

Q : Comment calculer l'avantage fiscal mentionné dans le dossier ?

Appliquez le taux de 50 % aux dépenses éligibles, puis vérifiez le plafond applicable. Dans l'exemple de l'annexe, 6 000 euros de dépenses donnent un crédit d'impôt de 3 000 euros, sous réserve des conditions indiquées.

Q : Comment organiser son temps pendant cette épreuve de quatre heures ?

Repérez les trois missions et leurs questions, puis répartissez votre temps selon le travail demandé. Prévoyez du temps pour lire les annexes, construire les raisonnements juridiques et relire toutes vos réponses avant la fin de l'épreuve.

Q : Quels éléments faut-il présenter pour raisonner sur la nullité d'un contrat ?

Énoncez la règle applicable, retenez les faits utiles, confrontez-les à la règle et concluez clairement. Pour une nullité liée au DIP, vérifiez notamment si une erreur ou un dol a effectivement vicié le consentement du franchisé.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsci.fr/assets/annales/bts-ci/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS CI - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2021 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Commerce International : 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.