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 Communication

E3. 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-com.fr/assets/annales/bts-communication/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS Communication - 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 des professionnels de santé et développée en réseau de franchises. La mission mobilise des données sur le marché, le vieillissement de la population et le crédit d’impôt pour étudier son environnement, ses facteurs clés de succès et les effets de cette mesure sur les agents économiques.

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

Dimension	Éléments observés	Effets pour l’entreprise
Démographique	Les 75 ans ou plus passent de 9,4 % de la population en 2020 à 16,2 % en 2060.	Demande potentielle accrue en services liés à la dépendance.
Économique	Marché de 18 milliards d’euros en 2017, en hausse de 0,4 %, mais heures travaillées et effectifs en baisse.	Développement difficile et concurrence renforcée.
Socioculturelle	Potentiel lié aux besoins à domicile, freiné par le travail non déclaré et le faire soi-même.	Demande solvable et déclarée limitée.
Technologique	Développement des plateformes numériques de mise en relation.	Nouvelle concurrence et nouvelles attentes des clients.
Politico-légale	Crédit d’impôt pour l’emploi à domicile et agrément de l’État pour intervenir auprès de personnes fragiles.	Soutien à la demande et encadrement de l’activité.

Le macro-environnement offre donc un potentiel structurel, notamment avec le vieillissement de la population, mais le marché est peu dynamique : sa croissance est estimée à 0,6 % par an entre 2018 et 2021. Le travail non déclaré, le faire soi-même et les plateformes renforcent la pression concurrentielle. L’agrément et le crédit d’impôt sont des facteurs favorables à l’activité de SERVIHOMEFRANCE.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Potentiel de croissance porté par le vieillissement et le crédit d’impôt, mais marché peu dynamique, pratiques informelles et 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 atouts qui permettent à l’entreprise de répondre aux attentes du marché et de se distinguer de ses concurrents. SERVIHOMEFRANCE s’appuie sur l’expertise de ses fondateurs en santé et dépendance, une offre diversifiée et la qualité reconnue de ses prestations, attestée par l’agrément de l’État et des récompenses. Sa marque, son savoir-faire transmis en franchise et ses 25 franchises favorisent sa notoriété et son implantation. Enfin, son chiffre d’affaires est passé de 14,6 millions d’euros en 2018 à 23 millions en 2019, signe d’un développement solide.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Expertise, qualité reconnue, offre diversifiée, marque et réseau de franchises soutiennent la différenciation et le développement de SERVIHOMEFRANCE.

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.

Agent économique	Conséquences possibles
Ménages employeurs	Le crédit réduit le coût de l'emploi à domicile : 50 % des dépenses, dans la limite générale de 12 000 euros, avec des majorations possibles selon la situation du foyer.
Prestataires et salariés	La baisse du coût supporté par les ménages peut stimuler la demande, l'activité et l'emploi déclaré dans le secteur.
État	Le crédit constitue une dépense fiscale, mais peut favoriser l'emploi déclaré et les cotisations associées.

Pour un ménage qui dépense 6 000 euros par an, le crédit atteint 3 000 euros. Cette aide rend les services plus accessibles et peut inciter les particuliers à déclarer l'emploi de leur intervenant. Elle soutient ainsi la demande et l'activité des prestataires, tandis que son coût pour les finances publiques peut être compensé en partie si l'emploi déclaré progresse.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le crédit d'impôt réduit le coût des services pour les ménages, peut soutenir la demande 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

SERVIHOMEFRANCE est confrontée au développement des plateformes numériques dans les services à la personne, qui modifient les pratiques d'achat, la visibilité des prestataires et la concurrence. La mission examine les choix stratégiques de l'entreprise ainsi que les moyens juridiques de protéger son site internet contre sa reprise 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.

Effet économique	Conséquence pour le secteur
Mise en relation et visibilité	Les plateformes regroupent les offres locales, facilitent la recherche et la comparaison, et apportent des prospects aux prestataires.
Réduction des coûts et des délais	L'achat immédiat en ligne simplifie l'expérience client et les plateformes peuvent proposer des prix environ 10 % moins élevés.
Concurrence et emploi	L'intermédiation numérique accentue la pression concurrentielle et peut fragiliser les entreprises offrant stabilité, formation et couverture sociale.

Les plateformes contribuent à l'ubérisation d'un marché déjà ralenti, mais leur offre reste parfois difficile à structurer et à qualifier. Les professionnels peuvent aussi utiliser ces plateformes pour gagner en visibilité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les plateformes simplifient l'accès aux offres et accroissent la concurrence par les prix, tout en offrant aux prestataires un canal de visibilité et de prospection.

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

Stratégie globale : SERVIHOMEFRANCE se spécialise dans les services à la personne. Elle poursuit sa croissance en développant un réseau de franchises, ce qui étend sa présence territoriale et diffuse sa marque, son savoir-faire et ses valeurs.

Stratégie de domaine : elle choisit la différenciation par la qualité et la diversité de ses prestations. Elle sélectionne et forme les intervenants, élargit son offre de services et propose des solutions connectées pour les personnes dépendantes grâce à son partenariat avec Easyconnect. L'amélioration du site vitrine soutient également la valorisation de cette offre.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Spécialisation dans les services à la personne, croissance par franchise et différenciation fondée sur la qualité, la diversité 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 effets de réseau et à la rapidité d'achat qui favorisent les plateformes. Le réseau de franchises renforce l'implantation locale et la notoriété de la marque. La qualité, la formation des intervenants et les services connectés apportent une valeur ajoutée et différencient l'entreprise d'offres standardisées.

- L'amélioration du site peut renforcer la visibilité et faciliter la recherche d'informations.
- Mais le site reste une vitrine : contrairement aux plateformes, il ne permet pas l'achat immédiat en ligne, et l'offre peut être environ 10 % plus chère. La réponse numérique demeure donc partielle.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Des choix pertinents pour se différencier et renforcer l'ancrage local, mais qui gagneraient à intégrer un parcours numérique plus fluide et l'achat en ligne.

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.

Qualification : Avecvous.com aurait repris la présentation du site de SERVIHOMEFRANCE, notamment son architecture, ses bandeaux, sa charte graphique et ses dessins. Le droit d'auteur protège une œuvre originale dès sa création (article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle). L'originalité suppose un effort créatif dans la combinaison des éléments, donnant au site une physionomie propre et un parti pris esthétique.

Application et conclusion : SERVIHOMEFRANCE devra établir cette originalité et prouver la reprise, par exemple au moyen des éléments de conception du site et d'une comparaison des deux sites. Elle pourra engager une action en contrefaçon, demander en référé la cessation de la reproduction, éventuellement sous astreinte, puis solliciter des dommages et intérêts. Des sanctions pénales sont également prévues.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Établir l'originalité du site et la reprise de ses éléments, puis agir en contrefaçon pour faire cesser les faits et obtenir réparation.

3. Les relations contractuelles de SERVIHOMEFRANCE avec ses franchisés

Monsieur Lebourdais, franchisé de SERVIHOMEFRANCE à Lyon, souhaite obtenir la nullité des contrats de franchise de ses deux agences en invoquant un défaut d'information précontractuelle. Les documents présentent les faits relatifs à la remise des DIP, les règles du Code civil sur la validité des contrats et une décision de justice concernant les effets d'un défaut d'information.

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** car le franchiseur connaît mieux que le candidat franchisé le marché, les résultats du réseau, son fonctionnement et les caractéristiques du contrat. M. Lebourdais dispose donc de moins d'éléments pour évaluer les risques et s'engager en connaissance de cause. La remise du document d'information précontractuelle (DIP), qui doit présenter notamment le franchiseur, le réseau et le marché, vise à réduire cette inégalité d'information.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> SERVIHOMEFRANCE, franchiseur, détient des informations stratégiques que M. Lebourdais, franchisé, ne possède pas au même degré : la relation est asymétrique.

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 DIP doit être remis au moins 20 jours avant la signature. Son absence ne suffit pas à entraîner la nullité : il faut établir un dol, une réticence dolosive ou une erreur ayant vicié le consentement.
2. **Application :** pour l'agence Est, le DIP a été remis 20 jours avant la signature du 15 juin 2019. Pour l'agence Nord, aucun DIP n'a été remis avant le 21 janvier 2020. Le DIP antérieur de l'agence Est ne vaut que si ses informations restaient pertinentes et actuelles. L'arrêt cité montre qu'un DIP antérieur peut rester valable lorsque les contrats sont proches et concernent le même lieu.
3. **Conclusion :** sans preuve d'un vice du consentement, la nullité des contrats n'est pas acquise. Le défaut de DIP pour l'agence Nord peut néanmoins engager la responsabilité du franchiseur.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La nullité n'est pas automatique : elle suppose la preuve d'un vice du consentement. Le défaut de DIP pour l'agence Nord peut engager la responsabilité du franchiseur.

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 imprimé. À travers SERVIHOMEFRANCE, entreprise de services à la personne développée en franchise, elle évalue l'analyse de l'environnement, des choix stratégiques numériques, de la protection d'un site internet et des relations contractuelles avec les franchisés.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le macro-environnement regroupe les facteurs externes susceptibles de constituer des opportunités ou des menaces pour l'entreprise.
- Le crédit d'impôt peut réduire de 50 % les dépenses éligibles des ménages, dans les limites prévues par le dossier.
- La différenciation repose sur une offre apportant une valeur ajoutée distincte, comme la formation des intervenants et les solutions connectées.
- Le défaut de DIP n'entraîne pas à lui seul la nullité : il faut établir un vice du consentement ayant déterminé la conclusion du contrat.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reliez chaque facteur d'environnement à ses effets concrets sur SERVIHOMEFRANCE au lieu de simplement énumérer les documents.
- Distinguez les avantages des plateformes pour les clients de leurs effets sur les entreprises traditionnelles et leurs salariés.
- Pour chaque question juridique, qualifiez les faits, énoncez la règle applicable, appliquez-la au cas puis concluez.
- Étudiez séparément les deux contrats, leurs dates et la remise du DIP ; ne confondez pas manquement et nullité automatique.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

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

Classez les informations du dossier par facteurs économiques, socioculturels, technologiques, politiques et juridiques. Pour chaque facteur pertinent, indiquez s'il constitue une opportunité ou une menace, puis expliquez son effet concret sur l'activité de SERVIHOMEFRANCE.

Q : L'absence du document d'information précontractuelle entraîne-t-elle automatiquement la nullité du contrat ?

Non. Le défaut de remise du DIP peut constituer un manquement, mais la nullité suppose de démontrer qu'il a provoqué une erreur, un dol ou une réticence dolosive ayant vicié le consentement du franchisé.

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

Répartissez le temps entre les trois missions selon leur nombre et leur difficulté, sans négliger la lecture des annexes. Réservez quelques minutes pour vérifier que chaque question est traitée et que les réponses sont structurées et justifiées.

Q : Qu'attend le jury dans un raisonnement juridique sur les contrats de franchise ?

Le raisonnement doit présenter les faits utiles, énoncer la règle, l'appliquer à chacun des contrats et conclure. Distinguez l'obligation de remise du DIP de la preuve d'un vice du consentement, et exploitez les textes et la décision fournis.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-com.fr/assets/annales/bts-communication/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS Communication - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2021 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Communication : 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.