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 SAM

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://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS SAM - 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 annexes présentent le marché, les évolutions démographiques et le crédit d’impôt pour étudier son environnement, ses facteurs clés de succès et les effets de cette mesure sur les acteurs économiques.

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

Le macro-environnement regroupe les facteurs externes qui influencent l’activité de l’entreprise. Les annexes mettent en évidence les évolutions suivantes :

Dimension	Facteurs et effets pour SERVIHOMEFRANCE
Démographique et socioculturelle	Le vieillissement accroît les besoins d’aide à domicile : la part des 75 ans ou plus passe de 9,4 % en 2020 à 16,2 % en 2060.
Économique	Le marché progresse peu : +0,4 % en 2017. Le travail non déclaré et le « faire soi-même » freinent l’activité, tandis que les entreprises privées gagnent des parts de marché.
Politique et légal	Le crédit d’impôt soutient la demande. L’agrément de l’État permet d’intervenir auprès des personnes fragiles.
Technologique	Les plateformes numériques intensifient la concurrence et transforment la mise en relation avec les clients.

Le vieillissement constitue une opportunité, mais la faible croissance et les nouvelles formes de concurrence obligent l’entreprise à se différencier.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Opportunité : hausse des besoins liée au vieillissement. Menaces : marché peu dynamique, travail non déclaré et concurrence numérique. Le crédit d’impôt et l’agrément soutiennent l’activité.

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 se démarquer durablement. SERVIHOMEFRANCE s’appuie sur l’expertise de ses fondateurs, professionnels de santé, et sur une expérience reconnue dans la dépendance. Son offre diversifiée, disponible jour et nuit pour les services dépendance, répond à plusieurs besoins des particuliers. La qualité est confortée par l’agrément de l’État pour intervenir auprès des personnes fragiles et par des récompenses obtenues par l’entreprise.

La marque, le savoir-faire et les valeurs sont diffusés par un réseau de 25 franchises, qui favorise la proximité et le développement territorial. La croissance du chiffre d’affaires et l’ouverture de nouvelles agences illustrent sa capacité à se développer.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Expertise santé et dépendance, offre diversifiée, qualité reconnue et agrément, marque et savoir-faire diffusés par un réseau de franchises en expansion.

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 de services à domicile, dans la limite d'un plafond de 12 000 €. Il réduit le coût supporté par les ménages et peut rendre les prestations déclarées plus accessibles : pour 6 000 € de dépenses, le crédit est de 3 000 €.

- **Ménages :** baisse du coût net et accès facilité aux services, notamment pour les personnes âgées ou dépendantes.
- **Entreprises et salariés :** la demande supplémentaire peut soutenir l'activité et l'emploi déclaré, assorti de protection sociale, et rendre le recours au travail non déclaré moins attractif.
- **État :** soutien à l'emploi déclaré et à l'accès aux services, mais coût pour les finances publiques sous forme de dépense fiscale.

En 2019, une aide directe était seulement envisagée, et non présentée comme déjà mise en place.

✓ RÉPONSE À RETENIR

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

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

Les plateformes numériques modifient l'offre de services à la personne par la mise en relation, l'achat en ligne et des prix attractifs, ce qui intensifie la concurrence des entreprises traditionnelles. SERVIHOMEFRANCE prévoit de développer son réseau, d'élargir ses services et d'améliorer son site, qu'un concurrent aurait repris, ce qui soulève aussi une question de protection juridique.

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 réduisent les coûts de recherche et de mise en relation : elles regroupent les offres par localité, facilitent la comparaison et permettent un achat immédiat en ligne, environ 10 % moins cher qu'auprès d'une entreprise traditionnelle. Les avis et la visibilité attirent clients et prestataires, ce qui renforce les effets de réseau. En contrepartie, elles intensifient la concurrence par les prix et menacent des entreprises qui offrent aux salariés stabilité, formation et protection sociale. Dans un marché déjà peu dynamique, elles contribuent au recul de l'activité salariée. Toutefois, leur offre reste parfois difficile à structurer et à qualifier.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les plateformes améliorent l'accès à l'offre et renforcent les effets de réseau, mais accentuent la pression tarifaire et fragilisent les acteurs traditionnels.

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

Niveau	Choix stratégique	Finalité
Stratégie globale	Spécialisation dans les services à la personne et croissance par le développement du réseau de franchises	Étendre la présence territoriale et faire connaître la marque.
Stratégie de domaine	Différenciation par la qualité et l'élargissement de l'offre	Sélectionner et former les intervenants, proposer des solutions connectées aux personnes dépendantes.
Présence numérique	Améliorer le site vitrine	Optimiser son ergonomie, son arborescence et la présentation des prestations.

L'entreprise conserve son métier principal et cherche à se distinguer par un service enrichi.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Spécialisation et croissance par la franchise ; différenciation par la qualité, les services élargis 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.**

Le développement des franchises est pertinent : il étend la présence locale et la notoriété de la marque, afin d'attirer clients et intervenants. La sélection et la formation des professionnels, ainsi que les solutions connectées pour personnes dépendantes, créent une valeur ajoutée que les plateformes ont plus de difficulté à garantir. L'amélioration du site renforce aussi la visibilité et répond aux usages numériques.

La réponse reste toutefois incomplète face à des plateformes proposant réservation immédiate, comparaison et prix attractifs. Le site demeure une vitrine : il ne permet pas l'achat en ligne. Pour rester compétitive, l'entreprise doit simplifier le parcours client et développer des fonctionnalités numériques, tout en valorisant la qualité de l'accompagnement humain.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Choix pertinents pour renforcer proximité et différenciation, mais à compléter par un parcours numérique plus simple et une réservation 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.**

Problème de droit : la reproduction de la présentation du site peut-elle constituer une contrefaçon du droit d'auteur ? **Règle :** le droit d'auteur protège une œuvre originale dès sa création. Pour le site dans son ensemble, l'originalité suppose un effort créatif dans la combinaison de ses éléments, donnant une physionomie propre et un parti pris esthétique. **Application :** l'architecture, les bandeaux, la charte graphique et les dessins spécifiques peuvent révéler cette originalité ; la reprise intégrale alléguée doit être prouvée. SERVIHOMEFRANCE devra aussi établir qu'elle détient les droits ou est habilitée à agir. Elle peut demander la cessation de la reproduction et des dommages-intérêts. Les dispositions citées sur les dessins et modèles ne fondent pas, à elles seules, une action en droit d'auteur.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Si l'originalité, la reprise et ses droits sur le site sont établis, 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 de SERVIHOMEFRANCE à Lyon, veut obtenir la nullité de deux contrats au motif qu'un document d'information précontractuelle ne lui aurait pas été remis pour l'un d'eux. Les annexes exposent les règles relatives au DIP, aux conditions de validité et aux vices du consentement, ainsi qu'une décision de justice portant sur une situation comparable.

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 au moment de contracter. SERVIHOMEFRANCE, franchiseur, connaît davantage que M. Lebourdais son réseau, son marché, ses résultats et les conditions du contrat. Le franchisé est donc moins bien informé pour apprécier les perspectives et les risques de son projet. Pour rééquilibrer cette relation, l'article L. 330-3 du Code de commerce impose au franchiseur de transmettre un document d'information précontractuelle sincère, au moins 20 jours avant la signature, afin que le franchisé s'engage en connaissance de cause.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le franchiseur détient davantage d'informations que le franchisé : le DIP vise à rééquilibrer cette relation 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 DIP doit être remis au moins 20 jours avant la signature. Selon les articles 1130 et 1178 du Code civil et l'arrêt du 25 janvier 2017, son absence n'entraîne toutefois la nullité que si elle a provoqué une erreur ou un dol déterminant le consentement. **Application :** pour le contrat Est, signé le 15 juin 2019, le DIP a été remis dans le délai requis. Pour le contrat Nord, signé le 21 janvier 2020, sa non-remise constitue un manquement. Cependant, M. Lebourdais avait reçu un DIP pour l'agence Est environ sept mois plus tôt, concernant le même réseau et la même ville. Il doit établir que les informations manquantes ou devenues inexactes ont vicié son consentement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Est : pas de nullité fondée sur le DIP. Nord : l'omission seule ne suffit pas ; M. Lebourdais doit prouver un vice déterminant de son consentement.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E3 de CEJM du BTS, session 2021, porte le code CEJM et dure 4 heures ; aucun coefficient n'est imprimé. 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 aux plateformes numériques, la protection d'un site internet et le raisonnement juridique sur la nullité de contrats de franchise.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le macro-environnement s'analyse en reliant les facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, écologiques et légaux à l'entreprise.
- Un facteur clé de succès est une ressource ou une compétence qui permet à l'entreprise de réussir sur son marché.
- Les effets de réseau renforcent l'attractivité d'une plateforme lorsque l'augmentation du nombre d'utilisateurs attire davantage de clients et de prestataires.
- Le défaut de remise du DIP ne suffit pas à annuler un contrat : 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 et distinguez opportunités et menaces.
- Distinguez stratégie globale et stratégie de domaine, puis justifiez la pertinence des choix par les annexes.
- Pour protéger le site, caractérisez son originalité et mobilisez les recours et sanctions indiqués dans les textes.
- Étudiez séparément chaque contrat : remise et délai du DIP, actualité des informations et preuve éventuelle d'un vice du consentement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment construire une analyse du macro-environnement pour cette épreuve ?

Classez les éléments des annexes selon les dimensions PESTEL, puis expliquez leur incidence sur l'entreprise. Appuyez chaque effet sur un fait ou une donnée, comme le vieillissement de la population ou les règles du crédit d'impôt.

Q : La non-remise du DIP entraîne-t-elle automatiquement la nullité d'un contrat de franchise ?

Non. Il faut démontrer que le défaut d'information a provoqué une erreur, un dol ou une réticence dolosive ayant vicié le consentement. Examinez chaque contrat séparément et tenez compte des informations déjà communiquées.

Q : Comment organiser son temps pendant les quatre heures d'épreuve ?

Répartissez le temps entre les trois missions en fonction du nombre et de la difficulté des questions. Repérez les annexes utiles avant de rédiger, réservez du temps aux raisonnements juridiques et gardez quelques minutes pour vérifier chaque réponse.

Q : Quels critères de qualité faut-il respecter dans les réponses ?

Répondez précisément à la consigne, mobilisez les notions de CEJM pertinentes et appuyez l'analyse sur le contexte et les annexes. En droit, présentez la règle, appliquez-la aux faits, puis formulez une conclusion claire.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2021/BTS SAM - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2021 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS SAM Support à l\ : 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.