

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

COMPTABILITÉ GESTION
GESTION DE LA PME
GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIÉE
MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION-CLIENT
SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

E3. CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE
SESSION 2022

ÉLÉMENTS INDICATIFS DE CORRIGÉ ET BARÈME NATIONAL

MISSION 1
PRÉSENTATION DES PARTICULARITÉS DE LA LIBRAIRIE « LA MONTAGNE »
(Annexes 1 à 3)

1.1 Identifier les finalités de l'entreprise librairie « La Montagne ».

L'entreprise La Montagne poursuit une finalité :

- ÉCONOMIQUE = elle crée de la valeur financière (résultats bénéficiaires en 2017, 2018)
- SOCIALE = les salariés sont impliqués et agissent dans un intérêt commun (indicateurs sociaux positifs ; cf annexe 3)
- SOCIÉTALE = maintenir l'emploi au niveau local, dynamiser l'agglomération clermontoise.

1.2 Expliquer pourquoi les principes de participation des salariés de la SCOP librairie « La Montagne » favorisent leur motivation.

Auteurs susceptibles d'être mobilisés : P. Drucker, F. Herzberg, Likert, Adams, Cyert et March.

En effet :

- les salariés-associés de la librairie « La Montagne » possèdent 100 % du capital social ;
- une partie des bénéfices réalisés est partagée entre les salariés sous la forme de participation et d'intéressement et de dividendes. En 2018 chaque salarié a pu profiter d'un intéressement équivalent à 34 % des bénéfices ;
- les salariés de la librairie « La Montagne » détiennent 100 % des droits de vote au conseil d'administration selon le principe 1 salarié = 1 vote, quelle que soit la part du capital qu'il possède ; ils donnent ainsi du sens à leur investissement dans la librairie et participent pleinement aux prises de décision ;
- les salariés-associés ont élu Madame Rosanne en qualité de gérant en assemblée générale.

La forme juridique de la SCOP permet aux salariés de participer à la gestion de l'entreprise.

- Il s'agit d'un management participatif au sens de Likert qui favorise l'adhésion spontanée des salariés aux décisions de l'entreprise. Les salariés se sentent plus impliqués (cf annexe 3, depuis 2014, les indicateurs sociaux évoluent positivement) et peuvent s'épanouir davantage dans leur travail.

MISSION 2 ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT DE LA LIBRAIRIE « LA MONTAGNE » (Annexes 4 à 8)

2.1. Expliquer l'évolution de l'offre sur le marché du livre entre 2009 et 2018.

Présentation de l'offre

Plusieurs types d'offres : librairies, grandes surfaces culturelles, hypermarchés, supermarchés et magasins populaires.

Nombre d'offres : 20 000 à 25 000.

Évolution de l'offre

Constat

Fort développement des ventes en ligne. Entre 2009 et 2018 les parts de marché des ventes en ligne ont augmenté de 11 points.

Conséquences

Le développement des ventes en ligne s'est fait au détriment des ventes en librairie et principalement des ventes par correspondance, par clubs. Idem pour les grandes surfaces non spécialisées.

En effet

Pour les librairies : depuis les années 1990, les librairies ont perdu 10 % de part de marché. Entre 2009 et 2018, globalement la part de marché se contracte.

Pour les petites librairies de proximité la situation est devenue préoccupante depuis 2009.

La tendance s'est accentuée à partir de 2011 pour toutes les librairies.

Les réseaux de grandes surfaces spécialisées qui se sont développés durant les années 90, ont vu, entre 2009 et 2018, leurs parts de marché augmenter.

En revanche la part de marché des grandes surfaces alimentaires (non spécialisées) a diminué entre 2009 et 2018.

2.2. Analyser les conséquences sur le marché du livre des lois de 1981 et de 2014.

Présentation du dispositif (non attendu)

Régulations grâce à des mesures d'ordre financier, législatif et économique :

- la loi « Lang » du 10 août 1981 a instauré la fixation du prix unique. La loi limite la faculté d'accorder des rabais à 5 % en fonction du prix déterminé par l'éditeur.
- l'encadrement par la loi du 8 juillet 2014 de la vente à distance de livres (interdiction de la pratique de gratuité des frais de port et du rabais de 5 % en cas de vente à distance).

Conséquences :

- Encadrement du prix du livre par l'État : le prix du livre n'est plus déterminé par le libre jeu de la loi de l'offre et de la demande. Il s'agit d'une intervention de l'État au nom de l'intérêt général.
- Protection des petits points de vente face à la concurrence des grandes enseignes, de la vente à distance et du e-commerce.

2.3 Caractériser le rôle de l'État sur ce marché.

L'État joue un rôle de régulateur sur le marché du livre.

Justifications :

Le livre n'est pas considéré comme un produit de consommation banal, c'est un produit culturel spécifique.

Les conditions particulières de la concurrence, notamment du e-commerce, ont conduit les pouvoirs publics à vouloir protéger certains acteurs du marché, principalement les librairies indépendantes. Cette intervention a pour but le maintien de l'emploi et la revitalisation des centres villes.

2.4. Établir un diagnostic externe du macro-environnement de la librairie « La Montagne ».

Diagnostic externe : analyse du macro-environnement (PESTEL par exemple).

Analyse du macro-environnement

	Opportunités	Menaces
Politique	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien de l'État (cf 2.2) 	
Économique		<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de la part de marché des grandes surfaces culturelles spécialisées. • Librairies : charges de gestion élevées et rentabilité faible.
Socioculturel	<ul style="list-style-type: none"> • Vente sur Internet de livres physiques ou dématérialisés. • Clients en attente de proximité et de conseils pertinents. 	
Technologique	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du e-commerce avec une extension des services proposés aux clients. 	
Écologique		
Légal	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien de l'État (cf 2.2) 	

Conclusion : Le e-commerce tout comme la concurrence des grandes surfaces culturelles spécialisées doivent être pris en compte par Madame Rosanne dans l'élaboration de ses choix stratégiques.

Toute autre analyse structurée et pertinente peut être acceptée.

MISSION 3 MESURE DES IMPACTS DE L'ENVIRONNEMENT SUR LA LIBRAIRIE « LA MONTAGNE » (Annexes 9 à 12)
--

3.1. Analyser les choix stratégiques mis en place par la gérante depuis le redressement judiciaire de 2014.

Les choix stratégiques doivent être envisagés au niveau global de l'entreprise (Matrice d'I. ANSOFF) puis au niveau du/ou des activités stratégiques (M. PORTER).

En 2014, L'entreprise La Montagne est placée en redressement judiciaire. L'enseigne est reprise par ses salariés qui crée une SCOP : Société coopérative et participative. Cette forme juridique répond à un besoin éthique : faire de cette librairie un véritable espace de partages et de convivialité.

La création du site de e-commerce

Cette stratégie peut être envisagée par le candidat sous l'angle **OU** d'une stratégie de spécialisation (par développement de produit, de marché, ...) **OU** sous l'angle d'une stratégie de diversification (liée). *Valoriser les justifications des choix effectués par le candidat.*

Mise en place d'une mezzanine

Ce choix peut être considéré comme étant une stratégie de différenciation notamment en faisant vivre à ses clients des expériences singulières avec cocktails de jus frais et chocolats chauds (événements, partages...)

3.2. Expliquer à Madame Rosanne pourquoi elle a l'obligation d'informer la CNIL de l'existence de sa base de données clients.

La base de données clients créée et exploitée par Madame Rosanne doit répondre à des impératifs juridiques : déclaration de son existence à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), autorité de régulation et respect du RDPD (Règlement Général pour la Protection des Données). En effet Madame Rosanne possède et utilise des données personnelles pouvant porter atteinte à la vie privée et aux libertés individuelles de ses clients.

Valoriser les explications formulées par le candidat telles que

Un client pourrait se retourner contre la librairie si ce dernier constate que ses données personnelles ont été utilisées sans son accord et sans déclaration préalable.

Le contexte juridique s'adapte pour suivre les évolutions des technologies et de nos sociétés (usages accrus du numérique, développement du commerce en ligne...).

Toutes les explications pertinentes et cohérentes formulées par le candidat autour de la CNIL et du RGPD sont à valoriser.

RGPD : règlement européen qui s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. Il harmonise les règles en Europe en offrant un cadre juridique unique aux professionnels. Il permet de développer leurs activités numériques au sein de l'UE en se fondant sur la confiance des utilisateurs).

3.3. Évaluer, à l'aide d'un raisonnement juridique, la légalité du possible usage du nom de domaine « www.LivresLaMontagne.com ».

On peut attendre ici l'utilisation de la méthodologie du cas pratique, sans que cela soit obligatoire.

Qualification juridique des faits

Un site Internet « www.LivresLaMontagne.com » a été créé. Son objet est assez proche de l'activité de la librairie La Montagne ; il utilise également un nom de domaine relativement similaire. La gérante s'interroge sur l'existence de fait d'une concurrence déloyale.

Problème de droit

À quelles conditions un nom de domaine peut-il être déposé ?

Règles de droit applicables

→ Articles L 45-2 et R 20- 44- 23 du code des postes et des communications électroniques :

L'enregistrement du nom de domaine peut être refusé :

- s'il est susceptible de porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à des droits de propriété intellectuelle ;
- la mauvaise foi peut être caractérisée si l'enregistrement est demandé dans le but de profiter de la renommée du titulaire d'un intérêt légitime ou d'un droit reconnu sur ce nom ou sur un nom apparenté, ou de celle d'un produit ou service assimilé à ce nom, en créant une confusion dans l'esprit du consommateur.

Solution argumentée

Si les propriétaires de la plateforme numérique, spécialisée dans la commercialisation d'ouvrages spécialisés de montagnes, demande l'enregistrement (dépôt) du nom de domaine www.LivresLaMontagne.com, dans le but de profiter de la renommée du site de la SCOP

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR – TERTIAIRES - CORRIGÉ	Session 2022
E3. Culture économique, juridique et managériale	Code : CEJM
	Page 7 sur 8

Librairie « La Montagne » et de créer une confusion dans l'esprit du consommateur, ce dépôt leur sera refusé.