

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
COMMERCE INTERNATIONAL
COMMUNICATION
COMPTABILITÉ GESTION
CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES
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

ÉLÉMENTS DE CORRECTION

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE
ET MANAGÉRIALE
SESSION 2025

« TOUT EN PERLES »

MISSION 1 - « TOUT EN PERLES », UNE ENTREPRISE
BIEN ANCRÉE SUR SON MARCHÉ

1.1 Présenter le marché du « faire soi-même » ou Do It Yourself.

Questions	Compétences	savoirs associés
Comment s'établissent les relations entre l'entreprise et l'environnement économique ?	Présenter le fonctionnement des marchés sur lequel intervient l'entreprise	Le rôle du marché et son fonctionnement

Le marché du DIY est le marché sur lequel se rencontrent les offreurs et les demandeurs de produits à faire soi-même. C'est un marché de biens à l'échelle mondiale.

Offre : sur ce marché, les offreurs sont représentés par deux groupes européens majeurs : le groupe Adeo (anciennement Leroy Merlin Group) qui génère un chiffre d'affaires de 25,54 milliards d'euros ainsi que Kingfisher (Castorama, Brico Dépôt) avec ses 15,42 milliards d'euros générés sur l'année 2021. En France en 2021 il existait plus de 1 900 magasins proposant des produits DIY.

- On est donc en présence d'un marché concurrentiel.
- De plus, les offreurs sont de plus en plus des « pure players » vendant sur des places de marché : Etsy « Amazon des artisans » en est un bon exemple.
- Les canaux de vente sont multiples : 56 % pour les boutiques en ligne, 12 % pour les market places...

Demande :

- les demandeurs sont des particuliers
- des créateurs qui ont monté leur micro-entreprise ou associations.

Ainsi, d'après un sondage réalisé par Toluna, les Français ont été 96 % à avoir recours au DIY en 2020. Aujourd'hui, 56 % de ces derniers dépensent plus de 20 € par mois dans leurs projets Do It Yourself.

Les évolutions de ce marché

- C'est un marché porteur : en 2021 le marché du DIY représente 848,2 milliards de dollars dans le monde, en 2030 il est estimé à 1 278 milliards de dollars. Les consommateurs espèrent faire des économies en réalisant les produits eux-mêmes :
- le prix est donc un élément de différenciation important (compétitivité prix).
- la qualité est donc également un élément de différenciation important (compétitivité hors prix) : Ils espèrent également que les produits fabriqués seront de qualité « Tout en Perles » :

1.2 Démontrer que Dominique Partol adopte à la fois une logique entrepreneuriale et managériale.

Questions	Compétences	Savoirs associés
De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ?	Distinguer une démarche entrepreneuriale d'une démarche managériale	Logique entrepreneuriale

Dominique Partol est un entrepreneur qui saisit les opportunités du marché, en innovant et en prenant des risques.

- Dominique Partol a saisi les opportunités du marché quand en 2004, il est l'un des premiers à se lancer sur le marché de niche du DIY sur Internet.
- Il a également innové : création de tutoriels.
- Il a pris des risques financiers avec un apport de 10 000 euros pour l'achat du premier stock.
- Il a également pris des risques en concluant un contrat avec un intermédiaire, la market place Etsy.

Dominique Partol met aussi en œuvre une logique managériale :

- gère/organise l'ensemble des ressources « je gère mon entreprise au quotidien. Par exemple je viens de finaliser le recrutement d'un nouveau community manager. Je suis en contact direct avec mes fournisseurs. Mon passif de comptable me permet également d'assurer le suivi comptable et financier. » ;
- contrôle les résultats : « Quotidiennement, je vérifie que les commandes sont expédiées dans les délais » ;
- organise la distribution de ses produits : « j'ai choisi d'élargir nos canaux de distribution. En plus de notre site Internet, « Tout en Perles » est référencé sur une marketplace, Etsy »

1.3 Expliquer les avantages et inconvénients pour la SARL « Tout en perles » de vendre sur une place de marché.

Questions	Compétences	Savoirs associés
Comment le numérique transforme-t-il l'environnement des entreprises ?	Analyser les conséquences du numérique dans les relations d'échange de l'entreprise.	Relations d'échange : BtoB, BtoC, CtoC. Externalités de réseau. Relations marchandes, non marchandes. Place de marché.

Avantages pour TEP :

- TEP réalise 70% de son CA sur ETSY plateforme dont le CA est en forte croissance (+ 11, 07%).
- Les places de marché représentent 12 % des canaux de vente pour le DIY et offrent la possibilité à TEP de diversifier ses canaux de vente afin de ne pas vendre exclusivement sur son site internet
- profiter de la notoriété de la place de marché = effet réseau ;

...

Inconvénients pour TEP :

- forte dépendance vis-à-vis de la place de marché d'autant plus que l'entreprise TEP réalise 70% son CA sur les places de marché.

Autres risques plus généraux :

- les risques de déréférencement sont fréquents... ;
- frais + commissions à verser : multiplication des intermédiaires (schéma) ;
- adapter sa logistique à un nouveau système de distribution ;
- relation client beaucoup plus distante
- ...

1.4 Présenter l'argumentation juridique sur laquelle Dominique Partol peut s'appuyer pour s'opposer au droit de rétractation de M^{me} Casa

Questions	Compétences	Savoirs associés
Dans quelle mesure le droit intègre-t-il les questions liées au développement du numérique ?	Qualifier et analyser les clauses de contrats relatives à une vente ou à une prestation de service numérique.	Le contrat de vente électronique

(La méthodologie du syllogisme juridique est possible)

Madame Casa, cliente particulière de « Tout en perles » a passé une commande contenant plusieurs articles dont une pierre gravée/personnalisée. Elle souhaite faire jouer son droit de rétractation mais l'entreprise lui indique que le droit de rétractation ne s'applique pas aux articles personnalisés.

On peut donc se demander les règles applicables au droit de rétractation.

Le droit de rétractation est le droit offert aux particuliers de se retirer d'un contrat à distance sans motif dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. (Article L 221-18 du code de la consommation). En cas de retour d'articles, le professionnel s'engage à rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées dans un délai de 14 jours (article L221-24 du code de la consommation)

Ce droit de rétractation ne peut être exercé pour certaines catégories d'articles et notamment pour les « biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ». (Article L 221-28 du code de la consommation)

Madame Casa ne pourra pas renvoyer sa pierre gravée et ne sera pas remboursée du montant de celle-ci puisque c'est un produit personnalisé au client, appliquant ainsi la loi en vigueur.

Le candidat peut faire valoir que madame Casa peut-être remboursée partiellement sur le sachet de perles.

MISSION 2 - DOMINIQUE PARTOL, UN DIRIGEANT QUI SAISIT DES OPPORTUNITÉS.

2.1 Caractériser le style de management de Dominique Partol.

Questions	Compétences	Savoirs associés
Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ?	Caractériser les styles de management	Les styles de management

Dominique Partol a un style paternaliste.

Il prend seul toutes les décisions stratégiques et opérationnelles (pouvoir de décision centralisé), ce qui ne l'empêche pas de se préoccuper de ses salariés qu'il félicite, encourage. Par exemple, il récompense ses salariés par une prime de partage de la valeur. Il contrôle également lui-même le travail effectué. (cf annexe 1 et annexe 7). On ne peut pas qualifier ce style de consultatif/participatif car les décisions sont prises par D Partol seul. Le style autoritaire quant à lui repose sur la crainte et les sanctions ce qui n'est pas le cas ici.

2.2 Montrer, au regard de la chaîne de valeur, la pertinence du choix de Dominique Partol de « faire » ces kits de bijoux.

Questions	Compétences	Savoirs associés
Comment les facteurs économiques déterminent-ils les choix de production ?	Argumenter le choix de l'entreprise entre « faire » ou « faire-faire ».	La chaîne de valeur.

Toute entreprise cherche à conserver ou développer un avantage concurrentiel dans le but d'assurer sa pérennité. La chaîne de valeur est un outil qui montre la capacité de l'entreprise à créer de la valeur et à générer des marges, dans ses différentes activités (principales et de soutien).

Dans une logique d'optimisation une entreprise peut décider d'externaliser les activités (principales ou de soutien) les moins créatrices de valeur et au contraire d'internaliser celles qui sont sources de valeur.

Les raisons de l'internalisation de l'activité de conception des kits par TEP :

- Une activité génératrice d'une marge de 65 % alors que la marge globale de l'entreprise est de 51 %, très nettement supérieure à celle du secteur.
- Une maîtrise de la qualité du concept.
- Une activité qui est l'activité principale de TEP
- Des délais mieux maîtrisés
- ...

2.3 Présenter les arguments juridiques permettant à Dominique Partol d'exonérer la SARL « Tout en Perles » de sa responsabilité.

Questions	Compétences	Savoirs associés
Quelles réponses apporte le droit face aux risques auxquels s'expose l'entreprise ?	Identifier la nature juridique de la responsabilité d'une entreprise dans une situation donnée.	Les types de risques. Les principes de la responsabilité civile contractuelle et extracontractuelle

(Le syllogisme n'est pas attendu en tant que tel, on doit trouver une réponse argumentée et fondée juridiquement sans s'attacher à la forme)

Monsieur Colin, à l'occasion de la confection d'une bague réalisée à partir du kit vendu sur le site de vente en ligne de « Tout en Perles », a fait une violente réaction allergique à la colle contenue dans ce kit. Cette réaction allergique a entraîné un arrêt de travail de 10 jours. M. Colin engage une action en responsabilité civile à l'encontre de la société « Tout en Perles ». La société « Tout en Perles », représentée par Dominique Partol, est liée à M. Colin par un contrat de vente.

1) première possibilité d'exonération de la SARL TEP : montrer que la SARL n'a à priori pas manqué à son obligation d'information.

La société « Tout en perles » est un vendeur professionnel.

Or, au nom de l'article L111-1 du code de la consommation pèse sur le vendeur professionnel une obligation générale d'information du consommateur.

Mais, la Cour de Cassation, dans un arrêt du 11 mai 2022, précise que cette obligation d'information « repose sur l'évidence que le vendeur professionnel ne peut pas être tenu de révéler ce qu'il n'est pas censé connaître ».

Ici, pour permettre à Dominique Partol d'exonérer « Tout en perles » de sa responsabilité civile dans le cadre de l'action engagée par Monsieur Colin, il peut faire valoir qu'il a agi avec diligence et prudence en demandant au fabricant des informations sur la composition de la colle (monsieur Partol n'a pas manqué à son obligation d'information). Malgré cette demande, il n'a pas obtenu ces renseignements, ce qui l'a empêché de prévenir le risque pour le consommateur. Cette absence d'information par le fabricant malgré la demande de D Partol constitue une cause exonératoire de responsabilité.

2) deuxième possibilité : reporter la responsabilité sur le fabricant de colle (il s'agit non pas d'une exonération stricto sensu mais d'une action récursoire contre le fabricant). On peut aussi valider cet argument qui consisterait à faire valoir qu'il ne peut pas s'exonérer directement mais se retourner contre le fabricant.

La colle étant fabriquée par un partenaire extérieur, la responsabilité principale pourrait incomber à ce fabricant, notamment s'il a manqué à son devoir d'information ou de sécurité. Le conditionnement neutre et l'absence d'informations précises sur le produit relèvent de la responsabilité du fabricant. En effet, l'article 1245 du code civil dispose que « Le producteur est responsable du dommage causé par un défaut de son produit, qu'il soit ou non lié par un contrat avec la victime ».

L'article 1245-5 du code civil précise que le producteur peut être considéré comme celui qui se présente « en apposant sur le produit son nom, sa marque ou un autre signe distinctif »

D'autre part, l'article 1245-3 précise qu'un produit défectueux est un produit qui « n'offre pas la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre ».

Un arrêt de la Cour de cassation du 21 octobre 2020, affirme que la société identifiée comme producteur sur l'emballage d'un produit est responsable de la défectuosité de ce produit résultant d'informations sur l'étiquette qui ne respectent pas la réglementation en vigueur.

La réglementation en vigueur impose que sur l'étiquette du produit soit indiqué les précautions à prendre par les utilisateurs et l'indication de la nature des risques particuliers du produit.

En l'espèce, comme l'étiquette du tube de colle fabriqué par un partenaire extérieur à « Tout en perles » ne respecte pas la réglementation en vigueur puisqu'il la composition de la colle et les précautions d'utilisation ne sont pas inscrites, le fabricant de la colle pourrait être considéré comme responsable du dommage subi par Monsieur Colin.

MISSION 3 - L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LA SARL « TOUT EN PERLES »

Questions	Compétences	Savoirs associés
Quelle est l'incidence du numérique sur le management ?	Repérer le rôle du système d'information dans le fonctionnement de l'entreprise	Composantes et rôles du système d'information

3.1 Justifier que le système d'information de « Tout en Perles » remplit les fonctions attendues d'un système d'information.

Le système d'information de « Tout en Perles » remplit bien les fonctions attendues d'un système d'information.

En effet, « Tout en perles » collecte les informations lorsqu'un client passe une commande sur leur site Internet (données personnelles/RGPD).

Elle traite ces informations grâce aux ressources humaines et les stocke sur ses serveurs.

Ces informations sont diffusées aux différentes parties prenantes de l'entreprise comme les fournisseurs et les transporteurs.

Valoriser toute référence à la protection des données (RGPD).

3.2 Présenter le raisonnement permettant à Dominique Partol de se défendre contre les agissements de « Lola ».

Questions	Compétences	Savoirs associés
Dans quelle mesure le droit intègre-t-il les questions liées au développement du numérique ?	Identifier pour l'entreprise les modalités juridiques de protection des actifs immatériels. Caractériser les conséquences juridiques des choix opérés par l'entreprise sur la protection des personnes, des données.	La protection des actifs immatériels : droit d'auteurs et droits d'utilisation des services et des applications La protection de la personne : les données à caractère personnel, l'identité numérique, l'usage du numérique dans l'activité de travail.

(Le syllogisme n'est pas attendu en tant que tel. On doit trouver une réponse argumentée et fondée juridiquement sans s'attacher à la forme)

Lola est une influenceuse très suivie sur les réseaux sociaux. Elle utilise les vidéos créées et publiées sur le site Internet de l'entreprise « Tout en perles » en se les appropriant.

M. Partol souhaite pouvoir se défendre contre les agissements de Lola

La création de tutoriel et sa diffusion peuvent-elles être protégées par le droit ?

Il n'y eu aucun échange entre Lola et M. Partol ce qui sous-entend qu'il n'existe aucun partenariat ni contrat.

Sachant que le savoir-faire n'est pas brevetable (annexe 16), Dominique Partol peut invoquer :

- L'article L.111-1 du code de la propriété intellectuelle sur le droit d'auteur qui pose que l'auteur d'une œuvre jouit de celle-ci.

Les tutoriels conçus et publiés par Dominique Partol pourraient constituer des œuvres originales et être à ce titre protégées par ce droit d'auteur. Dans ce cas, la reproduction intégrale ou partielle de ces contenus sans autorisation pourrait constituer une atteinte à ses droits patrimoniaux.

- D'autre part, selon l'article 1240 du code Civil et Article 1241 du code Civil, si une œuvre est utilisée sans l'accord de son auteur, cela peut aussi être qualifié de concurrence déloyale si certaines conditions sont respectées (prouver un dommage, un lien de causalité entre le dommage et le fait générateur).