

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

E3 - ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE

SESSION 2019

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Tout autre document est interdit

Le sujet comporte deux parties indépendantes :

Dans la première partie, vous exploiterez et analyserez une documentation juridique.

Dans la deuxième partie, vous justifierez ou proposerez des réponses à une problématique économique.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.

Liste des annexes :

Annexe 1 : Achat à distance : conclusion du contrat.

Annexe 2 : Litiges de consommation.

Annexe 3 : La médiation.

Annexe 4 : Extraits des conditions générales de vente : www.electrofirst.com

Annexe 5 : Code de la consommation, article L221-18.

Annexe 6 : Comment peuvent évoluer l'emploi et le salariat dans la décennie 2030-2040 ?

Annexe 7 : L'entreprise libérée, c'est génial, surtout sur le papier.

Annexe 8 : Réorganisation chez Michelin et résistance aux changements.

Annexe 9 : Identifier les sources de résistance pour mieux les gérer.

PREMIÈRE PARTIE : Analyse d'un contrat électronique (12 points)

La société Electrofirst est une entreprise spécialisée dans la vente de matériel électrique. Elle propose une large gamme de produits (tableaux électriques, disjoncteurs, interrupteurs, câbles électriques, fils électriques, climatisation, chauffage...) et envisage de créer ou de développer la vente en ligne de ses produits. Les conditions générales de vente doivent être rédigées pour ensuite être mises en ligne sur le futur site internet de l'entreprise : www.electrofirst.com

En vous basant sur vos connaissances et les informations contenues dans les annexes 1 à 5, vous traiterez les questions suivantes :

1. **Présentez les conditions de validité d'un contrat.**
2. **Précisez la caractéristique propre au contrat électronique en matière de consentement.**
3. **Définissez la médiation et présentez les intérêts en matière de litige de la consommation.**
4. **Repérez les clauses illicites dans les extraits des conditions générales de vente d'Electrofirst. Justifiez votre réponse.**

DEUXIÈME PARTIE : Argumentation structurée (8 points)

Après le taylorisme, le fordisme, le toyotisme, désormais l'entreprise libérée, l'entreprise 2.0...

Dans une volonté de compétitivité et de prise en compte des attentes de leurs salariés, bon nombre d'entreprises repensent leurs modes d'organisation afin d'améliorer leur performance globale.

À l'aide des annexes 6 à 9 et de vos connaissances, vous traiterez dans une réponse argumentée et structurée la question suivante :

Quelles sont les raisons qui poussent aujourd'hui certaines entreprises à changer de mode d'organisation et quelles sont les difficultés qu'elles peuvent rencontrer dans cette démarche ?

Annexe 1 : Achat à distance : conclusion du contrat

Pour que la commande soit valablement conclue, vous devez avoir pu, avant de la confirmer, en vérifier le détail, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs.

En outre, au plus tard au début du processus de commande, vous devez avoir été informé clairement et lisiblement des moyens de paiement acceptés par le professionnel et des éventuelles restrictions de livraison.

Votre consentement se matérialise par 2 clics de souris :

- le 1^{er} clic permet de valider votre commande ;
- le 2^e clic permet de confirmer définitivement votre commande après l'avoir vérifiée et, au besoin, corrigée.

En l'absence de double clic ou d'information sur l'obligation de paiement, la vente est considérée comme nulle.

Le professionnel doit veiller à ce que, lors de votre commande, vous reconnaissiez explicitement votre obligation de payer. La fonction utilisée pour valider votre commande doit comporter la mention :

- « commande avec obligation de paiement » ;
- ou une formule équivalente indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

De plus, le vendeur doit s'assurer de votre consentement exprès pour toute option payante s'ajoutant au prix de l'objet principal du contrat (interdiction des cases pré-cochées).

Une fois votre commande terminée, le vendeur doit en accuser réception par voie électronique, sans délai injustifié, sauf si le contrat a été conclu exclusivement par courrier électronique.

La commande, sa confirmation et l'accusé de réception sont considérés comme reçus lorsque vous et le vendeur pouvez y avoir accès (courriel, page imprimable et consultable sur le site...).

Source : www.service-public.fr (consulté le 27-11-2018).

Annexe 2 : Litiges de consommation

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels doivent permettre en cas de litige à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation. En effet, tout consommateur a désormais le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. C'est le principe énoncé par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant la directive européenne du 31 mai 2013 dans le code de la consommation.

Source : **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes,**
Litiges de consommation généralisation de la médiation.

Disponible sur www.economie.gouv.fr (consulté le 27-11-2018).

Annexe 3 : La médiation

Question : la médiation est-elle obligatoire ?

Non pour le consommateur. La médiation n'est en aucun cas obligatoire. C'est une des voies amiables existantes de résolution des litiges. Procédure alternative à l'action judiciaire, la médiation ne constitue donc ni un préalable, ni un substitut à cette dernière : le consommateur a toujours le choix de son recours.

Oui pour le professionnel. Tout professionnel doit permettre au consommateur de recourir à un processus de médiation.

Source : **Les questions réponses de l'UFC-Que choisir en 10 points clefs.**

Annexe 4 : Extraits des conditions générales de vente : www.electrofirst.com

Article 1 : Produits et prix.

[...] Les caractéristiques essentielles des produits sont précisément décrites sur notre site ainsi que les prix et les conditions de paiement [...]. Les prix des produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande.

Article 4 : Commande.

Vous avez la possibilité de commander en un seul clic dès lors que vous avez validé le choix de vos produits. Ce clic formalise le contrat de vente avec notre société Electrofirst. Nous accuserons réception de votre commande en vous envoyant un mail.

Article 6 : Paiement.

Le fait de valider votre commande implique pour vous l'obligation de payer le prix indiqué.

Article 8 : Droit de rétractation.

Vous pouvez vous rétracter de votre commande dans un délai de sept jours à compter de la date de réception de la commande du produit.

Article 9 : Règlement d'un différend.

En cas de différend, vous devrez recourir aux tribunaux compétents.

Annexe 5 : Code de la consommation : article L221-18

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L221-23 à L221-25 [...] ».

Annexe 6 : Comment peuvent évoluer l'emploi et le salariat dans la décennie 2030-2040 ?

France stratégie (qui est un groupe de réflexion prospectif et stratégique auprès du Premier ministre) identifie aujourd'hui quatre types d'organisation.

- Les organisations simples et tayloriennes :

Elles ont pour point commun une autonomie faible des travailleurs, peu d'autocontrôle, une forte répétitivité des tâches et un faible contenu cognitif dans le travail, ainsi que par la quasi-absence d'innovations organisationnelles.

Les organisations simples regroupent surtout des employés du secteur tertiaire et des ouvriers non qualifiés. Elles regrouperaient environ 16 % des salariés en Europe et 21 % en France. Les organisations tayloriennes, surtout présentes dans les industries traditionnelles intègrent beaucoup d'ouvriers et d'employés peu ou pas qualifiés. Elles regrouperaient environ 18 % des salariés en Europe et 24 % en France.

- Les organisations dites modernes : [...] l'organisation apprenante et l'organisation de lean production¹.

Elles sont associées à des pratiques et à des méthodes de travail " hautement performantes " [...]

Les organisations apprenantes sont orientées vers l'engagement et la compétence des collaborateurs. Il en découle des pratiques organisationnelles et managériales participatives (décentralisation des décisions, autonomie, travail en équipe). Les leaders et le self management y remplacent les chefs. Elles regrouperaient environ 37 % des salariés en Europe et 30 % en France (principalement des cadres et des professions intermédiaires). Le travail a un fort contenu cognitif, les salariés peuvent y mettre du sens.

Les organisations de lean production sont prioritairement orientées vers les attentes, les exigences du marché, des clients. Ses objectifs clés sont : respect des délais, gestion de la qualité, maîtrise des coûts et satisfaction du client. Elles regrouperaient environ 29 % des salariés en Europe, 25 % en France). Ces entreprises concentrent le plus d'ouvriers et d'employés qualifiés.

¹ Lean production : système de production en flux tendus visant à organiser la production d'une entreprise en optimisant ses ressources.

Source : **FORGET, Marc-Alphonse**,

Disponible sur www.lesechos.fr (consulté le 27-11-2018).



Source : www.stratégie.gouv.fr (consulté le 27-11-2018).

Annexe 7 : L'entreprise libérée, c'est génial, surtout sur le papier

Entreprise libérée, Chief Happiness Officer... ces tendances qui font la promotion du bien-être au travail et de l'autonomie des collaborateurs ont le vent en poupe. Mais s'agit-il vraiment de solutions miracles pour des lendemains qui chantent ?

J'ai créé mon entreprise, il y a dix ans, avec la volonté de construire une entreprise dans laquelle tous les collaborateurs se sentent bien, moi y compris. Mais ce qui fonctionnait de manière spontanée lorsque nous n'étions que cinq ou dix montre de facto ses limites dès lors que l'entreprise grandit [...]. C'est donc avec enthousiasme que j'ai vu émerger ces nouveaux modèles de management qui promettent d'allier bien-être des salariés et performance, de favoriser la confiance et les prises d'initiatives et de tendre vers un meilleur équilibre entre vie privée et professionnelle.

Bref, sur le papier, cette fascinante « entreprise libérée » semblait correspondre à l'idéal que je me fais de mon entreprise en tant que patron – et refléter les attentes des Millennials¹ et qui représenteront la moitié de la population active en 2020.

[...] Tous les collaborateurs ont-ils vraiment envie d'avoir, d'un coup, plus de responsabilités qu'ils n'en ont déjà ? Nommer un « Chief Happiness Officer » peut-il transformer d'emblée une PME en maison du bonheur, à renforts de boissons gratuites et de cours de yoga. Une PME ne peut pas non plus se dédouaner en se contentant de proposer des avantages « gadgets », dont l'effet placebo ne durera que les trois premiers mois.

Source : **GRÉMIAUX, PASCAL**,

Disponible sur www.lesechos.fr (consulté le 27-11-2018).

¹ **La génération Y**, de l'anglais « *why generation* » (génération « pourquoi ») est composée des gens nés entre le début 1980 et le milieu des années 1990. Parfois appelés **millennials** ou *digital natives*, ils se distinguent de leurs aînés par le fait d'être nés et d'avoir été élevés avec le numérique.

Annexe 8 : Réorganisation chez Michelin et résistance aux changements

Les syndicats de Michelin ont provoqué la tenue ce mercredi d'un comité d'entreprise extraordinaire au siège de Clermont-Ferrand pour évoquer les risques psycho-sociaux liés à la réorganisation présentée en juin 2017.

La profonde transformation du groupe Michelin entamée en 2017 et effective en 2018 provoque des remous et une unité syndicale. « S'il n'y a pas tant de troubles de nature médicale ni de surcharge de travail, beaucoup se plaignent d'une véritable perte de sens. Les gens ne comprennent pas ce qu'on attend d'eux ; les modes de fonctionnement ne sont pas définis et partagés avec les salariés », a déclaré Denis Paccard, du syndicat CFE-CGC, qui a demandé et obtenu, avec les trois autres grands syndicats représentatifs chez Michelin (CFDT, SUD et CGT) la tenue d'un comité d'entreprise (CE) exceptionnel ce mercredi 14 novembre.

Source : BFM.TV, le 14-11-2018.

Annexe 9 : Identifier les sources de résistance pour mieux les gérer

Causes individuelles :

Primauté de l'intérêt individuel plutôt que collectif ; crainte de ne pas être à la hauteur ; manque de confiance, vision erronée du projet, incertitudes face à l'avenir etc.

Causes collectives ou organisationnelles :

Menace sur les acquis sociaux ; les employés d'entreprises peu flexibles dans leur organisation ; difficultés d'envisager de changer ses habitudes ; grande cohésion de groupe et/ou solidarité.

Source : **GRANGER Raphaële**, Manager go, 25-11-2018

BTS Technico-Commercial		Session 2019
Environnement économique et juridique	19NC - TCE3EJ	Page 6 sur 6