

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
TECHNICO-COMMERCIAL**

E3 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ

PREMIÈRE PARTIE : Exploitation et analyse d'une documentation (12 points)

Points du programme à mobiliser :

Connaissances	Objectifs et limites de connaissances
Thème 2 : Les contrats et la responsabilité Les principes généraux sur les contrats. La formation du contrat.	Identifier les conditions générales de formation et de validité d'un contrat.
Les relations commerciales Les contrats de vente. La protection du consommateur. Les règlements des litiges, la rupture des contrats.	Repérer les principales pratiques commerciales illicites. Montrer que le recours aux tribunaux n'est pas la seule solution de résolution des conflits.

1. Présentez les conditions de validité d'un contrat. (3 points)

Pour qu'un contrat soit valide **trois conditions** doivent être réunies :

- le consentement des parties doit être libre, éclairé et exempt de vices (erreur, dol ou violence) ;
- la capacité des parties contractantes. Les parties doivent être majeurs capables ;
- le contenu doit être licite et certain : l'objet du contrat doit être possible, déterminé ou déterminable et doit être licite.

2. Précisez la caractéristique propre au contrat électronique en matière de consentement. (1 point)

Les règles générales du contrat s'appliquent au commerce électronique. Mais en matière de consentement le contrat électronique doit répondre à la condition particulière du double clic. Ce n'est qu'après que le consommateur ait cliqué deux fois et reçu l'accusé de réception, que le contrat sera formé : une fois pour commander et une fois pour confirmer sa commande.

3. Définissez la médiation et présentez les intérêts en matière de litige de la consommation. (3 points)

- **La médiation** a pour objectif de résoudre à l'amiable le litige que le consommateur a avec le professionnel.
- Son principe est énoncé par une ordonnance qui transpose une directive européenne dans le code de la consommation.
- La médiation n'est pas obligatoire pour le consommateur alors que le professionnel a l'obligation de permettre au consommateur de recourir à la médiation.

- La médiation est une procédure **alternative à l'action judiciaire**. Les tribunaux ne sont donc pas la seule solution à la résolution des conflits. Les décisions des tribunaux s'imposent aux parties. Ce n'est pas le cas dans la médiation où rien ne peut être imposé aux parties.
- Désengorger les tribunaux.
- Réduire les délais de règlement des litiges.
- Réduire les coûts pour l'institution et les consommateurs.

4. Repérez les clauses illicites dans les extraits des conditions générales de vente d'Electrofirst. Justifiez votre réponse. (5 points)

Repérez : l'article 4 sur la formation du contrat est illicite. L'article 8 sur le droit de rétractation est illicite. L'article 9 sur le règlement d'un différend est illicite.

Pourquoi les clauses sont illicites ?

Article 4

En matière de formation du contrat électronique, la règle de droit impose que le consentement s'exprime par un double clic.

L'article 4 donne la possibilité d'exprimer le consentement par un seul clic. En l'espèce, il ne respecte pas la condition du double clic, l'article 4 est donc illicite.

Article 8

Le code de la consommation (art L221-18) indique que « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance... ».

L'offre électronique d'Electrofirst mentionne dans son article 8 des conditions générales de vente, un délai de rétractation de sept jours et non de quatorze jours. En l'espèce cette clause n'est pas licite.

Article 9

L'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ou la directive du 31 mai 2013 obligent les professionnels à donner un accès gratuit à une médiation.

L'article 9 des conditions générales de vente indique aux consommateurs qu'en cas de litiges, il devra recourir aux tribunaux compétents. En l'espèce cette clause ne donne pas la possibilité au consommateur de recourir à la médiation, elle est donc illicite.

BTS Technico-Commercial		Session 2019
Environnement économique et juridique	TCE3EJ	Corrigé 2/5

DEUXIÈME PARTIE : Argumentation structurée (8 points)

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 ?

Points du programme à mobiliser :

Connaissances	Objectifs et limites de connaissances
Thème 6 : L'organisation de la production, la création valeur et la performance. L'organisation de la production. La performance du système productif.	Repérer l'évolution des organisations : taylorisme et fordisme, organisation post-taylorienne et nouvelles démarches de production. Montrer en quoi les évolutions de l'entreprise actuelle répondent aux exigences du marché.

INTRODUCTION

Accroche possible : Favi, Eurecia, Michelin ou toute autre entreprise qui a choisi de modifier son organisation.

Définition des mots clés :

Mode d'organisation : action d'organiser les ressources de l'entreprise en vue de la faire fonctionner pour atteindre les objectifs de performance.

Entreprise : unité agricole, commerciale, industrielle dirigée par une personne morale ou physique en vue de produire des biens ou des services marchands.

Problématique : quelles sont les raisons à la volonté de changement de mode d'organisation et quelles sont les difficultés rencontrées ?

Pourquoi les entreprises décident-elles de changer leur mode d'organisation et à quels problèmes font-elles face ?

Annonce du plan : Les raisons du changement de mode d'organisation et les difficultés rencontrées.

DÉVELOPPEMENT

Partie 1 : Les raisons qui poussent les entreprises à modifier leur mode d'organisation.

- Raisons économiques :
 - augmenter la performance globale de l'entreprise ;
 - faire face à une concurrence accrue et un environnement instable ;
 - réduire les coûts en supprimant l'encadrement intermédiaire...
- Raisons sociales et sociétales
 - prendre en compte l'autonomisation et l'élévation du niveau de formation des salariés ;
 - développer la responsabilité individuelle des salariés et leur capacité d'auto-contrôle ;
 - favoriser la confiance et la prise d'initiative ;

BTS Technico-Commercial		Session 2019
Environnement économique et juridique	TCE3EJ	Corrigé 3/5

- développer la polyvalence des salariés ;
- tendre vers un meilleur équilibre vie privée/vie au travail ;
- développer le bien-être au travail.
- Raisons démographiques :
 - répondre aux attentes des salariés de la génération Y ;
 - prendre en compte le vieillissement de la population.
- Raisons technologiques :
 - intégrer l'impact des NTIC et de la robotisation, de l'intelligence artificielle...

Partie 2 : Les difficultés.

- Les difficultés liées aux salariés
 - les résistances individuelles au changement ;
 - pression sociale très forte (risque de maladies professionnelles et de burn out) ;
 - augmentation du turn-over ;
 - perte de sens.
- Les difficultés liées à l'organisation de l'entreprise
 - les cadres intermédiaires sont sacrifiés, remise en cause de leur fonction ;
 - dilution de la responsabilité dans le cas de l'entreprise libérée ;
 - menace sur les acquis sociaux ;
 - sortir des rigidités ou routines pour s'adapter aux changements technologiques.

Dans cette argumentation, beaucoup d'éléments sont dans les annexes. Il faut donc apprécier la cohérence et la pertinence du raisonnement avec le sujet et privilégier les candidats qui structurent leur argumentation.

CONCLUSION

Repenser son mode d'organisation semble être une réponse à une demande de performance globale. L'entreprise doit réfléchir à ses choix et faire face à de nombreuses difficultés.

Ouverture : Il n'existe pas de modèle unique de mode d'organisation.

BTS Technico-Commercial		Session 2019
Environnement économique et juridique	TCE3EJ	Corrigé 4/5

Grille d'évaluation pour faciliter la correction et la notation

Première partie sur 12 points	TB	B	I	TI
1. Les conditions de validité d'un contrat. (3 points) - 1 point par condition. - Simple énumération des conditions 1,5 point. (0,5 point par condition)				
2. La particularité du consentement par voie électronique. (1,5 point) - Simple mention double clic. (0,5 point) - Explication des raisons du double clic. (1 point)				
3. La médiation. (3 points) - Définition (1,5 point). - Intérêts : (1,5 point) : - Résoudre à l'amiable un litige, - Eviter les recours automatiques aux tribunaux, - Moins coûteux pour l'institution et le consommateur, - Plus rapide.				
4. Clauses illicites. (4,5 points) - Repérage des clauses (0,5 point x 3 = 1,5 point). - Justification pour chaque clause (1 point x 3 = 3 points).				
Deuxième partie sur 8 points				
Compétences méthodologiques. (3 points) Le candidat ou la candidate doit être capable de : - définir les termes ; - mener une réflexion et construire une argumentation structurée ; - formuler une réponse cohérente et argumentée.				
Argumentation (5 points)				