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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BTS NDRC, veuillez visiter :
coursbtsndrc.fr/annales-sujets-et-corriges

BTS NDRC

Culture économique, juridique et managériale

Session 2025 • Code sujet : **25CEJM** • Durée : **4 heures**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. « Tout en perles », une entreprise bien ancrée sur son marché (4 questions) **Page 3**

2. Dominique Partol, un dirigeant qui saisit des opportunités (3 questions) **Page 5**

3. L'impact du numérique sur la SARL « Tout en perles » (2 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtsndrc.fr/assets/annales/bts-ndrc/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2025/BTS NDRC - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2025 - 1-Sujet.pdf

1. « Tout en perles », une entreprise bien ancrée sur son marché

La SARL « Tout en perles », spécialiste de la vente en ligne de perles et d'articles de loisirs créatifs, évolue sur le marché du Do It Yourself et vend notamment sur Etsy. Les questions abordent le marché du DIY, le dirigeant, la place de marché et le droit de rétractation concernant un article personnalisé.

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

Aspect	Caractéristiques
Offre	Activités variées : cuisine, bricolage, jardinage, réparation, recyclage, création et confection.
Demande	96 % des Français ont pratiqué le DIY en 2020 ; 56 % dépensent plus de 20 € par mois.
Échelle	Marché mondial : 848,2 milliards de dollars en 2021 ; 1 278 milliards prévus en 2030.
Canaux de vente en 2020	Boutiques en ligne : 56 % ; salons et foires : 45 % ; boutiques physiques : 41 % ; marketplaces : 12 % ; corners en grands magasins : 9 %.

Le Do It Yourself consiste à réaliser soi-même des produits que l'on pourrait acheter tout faits. Il répond à des motivations économiques, créatives et environnementales : payer moins cher, rechercher la qualité et consommer de manière plus responsable. Très répandu et en croissance, ce marché offre des débouchés à « Tout en perles ».

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le DIY est un marché mondial en croissance, porté par une demande large et des motivations économiques, créatives et environnementales.

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

Logique entrepreneuriale : Partol repère une opportunité sur un marché de niche où peu d'acteurs vendent des perles en ligne. Il crée l'entreprise en 2004 et investit 10 000 euros de ses économies, en assumant le risque de se lancer. Il développe ensuite l'activité, notamment avec Etsy et les tutoriels gratuits.

Logique managériale : il organise et pilote les ressources : recrutement, suivi financier, relations fournisseurs et contrôle des délais d'expédition. Il fédère aussi les salariés, les consulte et les récompense. Il associe ainsi prise d'initiative et gestion quotidienne de l'entreprise.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Partol saisit et exploite des opportunités, puis organise, pilote et fédère les ressources de l'entreprise.

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

Une marketplace met en relation vendeurs et clients et facilite la présentation des produits et les transactions. Pour « Tout en perles », Etsy complète le site propre et donne accès à une audience déjà présente sur la plateforme.

- **Avantages :** visibilité accrue, clientèle potentiellement plus large et canal de vente supplémentaire.
- **Inconvénients :** frais ou commissions, dépendance aux règles de la plateforme, concurrence directe entre vendeurs et moindre maîtrise de la relation client.

La marketplace peut soutenir le développement commercial, mais l'entreprise a intérêt à conserver son propre site et à ne pas dépendre d'un seul canal.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Etsy élargit l'audience et les ventes, mais entraîne frais, dépendance à la plateforme et concurrence directe.

Question 1.4. À partir du cas de madame Casa, qui souhaite retourner toute sa commande après avoir reçu une pierre en verre gravée à sa demande, présenter l'argumentation juridique sur laquelle Dominique Partol peut s'appuyer pour s'opposer à son droit de rétractation.

1. **Règle :** pour une vente à distance, le consommateur dispose en principe de 14 jours pour se rétracter (article L221-18 du Code de la consommation). Cette faculté est exclue pour les biens confectionnés selon ses spécifications ou nettement personnalisés (article L221-28, 3°).
2. **Application :** la pierre porte, à la demande de madame Casa, le portrait de sa fille. Elle est donc personnalisée et relève de l'exception. Les sachets de perles sont, eux, des biens standards.
3. **Conclusion :** Partol peut refuser la rétractation pour la pierre gravée, mais pas pour les sachets de perles sur le seul fondement de cette exception.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La rétractation est exclue pour la pierre gravée, mais reste possible pour les sachets de perles standards.

2. Dominique Partol, un dirigeant qui saisit des opportunités

La SARL commercialise des kits de bijoux à faire soi-même, dont la conception est internalisée et la marge annoncée de 65 %. Un client engage une action en responsabilité civile après une réaction allergique à la colle du kit, fabriquée et étiquetée par un partenaire extérieur.

Question 2.1. Caractériser le style de management de Dominique Partol.

Dominique Partol adopte un management plutôt participatif et relationnel : il communique avec l'équipe au sujet de ses décisions et veille à sa cohésion. Toutefois, il conserve un rôle central dans la direction et le contrôle de l'activité.

- Proximité : il connaît personnellement ses salariés et les a recrutés.
- Motivation : il organise des moments conviviaux et attribue une prime de partage de la valeur.
- Pilotage exigeant : il suit quotidiennement les délais d'expédition.

Son management associe donc attention aux salariés, communication et contrôle rigoureux.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Management plutôt participatif et relationnel, avec un dirigeant qui conserve la décision et le contrôle.

Question 2.2. En vous appuyant sur la chaîne de valeur, montrer la pertinence du choix de Dominique Partol de « faire » ces kits de bijoux.

La chaîne de valeur situe la conception des kits dans le développement technologique, activité de soutien. La préparation des kits mobilise ensuite plusieurs activités principales :

Activité	Apport de l'internalisation
Approvisionnements	Choix des composants du kit.
Production	Assemblage de la sélection de perles, accessoires et colle.
Commercialisation et vente	Proposition d'une offre complète sur le site.
Services	Facilitation de la création de bijoux par les clients.

Concevoir les kits en interne différencie l'offre, renforce la maîtrise de leur contenu et permet à l'entreprise de conserver la valeur créée. La marge annoncée de 65 % confirme l'intérêt économique de cette offre, sans suffire à elle seule à prouver que l'internalisation en est la cause.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'internalisation différencie l'offre et renforce la maîtrise de la chaîne de valeur ; la marge annoncée sur les kits est de 65 %.

Question 2.3. Dans le cas de la réaction allergique de monsieur Colin à la colle du kit, présenter les arguments juridiques permettant à Dominique Partol d'exonérer la SARL « Tout en perles » de sa responsabilité.

1. **Règle :** selon les articles 1245 et 1245-5 du Code civil, le producteur répond des dommages causés par un produit défectueux. Le fabricant est producteur ; le professionnel qui appose son nom ou sa marque sur le produit est assimilé à un producteur. Un produit est défectueux s'il n'offre pas la sécurité légitimement attendue. Le vendeur professionnel doit aussi informer le consommateur, mais ne peut révéler ce qu'il n'est pas censé connaître.
2. **Application :** la colle est fabriquée par le partenaire, dont le nom et les coordonnées figurent sur le tube, et non ceux de Tout en perles. Dominique Partol avait demandé sa composition, qui ne lui a pas été communiquée. La société peut donc contester sa qualité de producteur de la colle et faire valoir qu'elle a recherché l'information.
3. **Conclusion :** si un défaut, un dommage et un lien de causalité sont établis, la responsabilité peut être recherchée contre le fabricant identifié, notamment en raison d'un étiquetage insuffisant.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Tout en perles peut contester être le producteur de la colle et invoquer sa demande d'information. Le fabricant identifié peut répondre d'un défaut d'étiquetage établi.

3. L’impact du numérique sur la SARL « Tout en perles »

Dominique Partol accorde une grande importance à la gestion de l’information et au système d’information de l’entreprise. Il constate également qu’une influenceuse reprend sur ses réseaux sociaux, point par point, les tutoriels de bijoux qu’il publie sur le site de la SARL.

Question 3.1. Justifier que le système d’information de « Tout en perles » remplit les fonctions attendues d’un système d’information.

Un système d’information collecte, traite, stocke et diffuse des informations. Le site recueille les échanges avec les clients, puis le pare-feu et le serveur permettent de sécuriser et de centraliser les flux. Le serveur est relié aux salariés, aux fournisseurs et aux transporteurs : ces acteurs peuvent échanger les informations nécessaires à l’activité. Les icônes associées aux salariés illustrent notamment l’exploitation et la diffusion de l’information. Le schéma montre donc un système qui soutient la coordination des activités et le traitement des commandes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le SI collecte, traite, stocke, sécurise et diffuse les informations entre le site, les clients, les salariés, les fournisseurs et les transporteurs.

Question 3.2. Présenter le raisonnement juridique permettant à Dominique Partol de se défendre contre les agissements de « Lola », qui reprend point par point ses tutoriels sur les réseaux sociaux.

Règle : les articles L.111-1 et L.111-2 du Code de la propriété intellectuelle accordent à l’auteur des droits exclusifs dès la création de son œuvre. La protection porte sur une expression originale, pas sur une idée ou une méthode en tant que telle. **Application :** Dominique a conçu les tutoriels et Lola en reprend les éléments point par point. Si elle copie leur forme originale sans autorisation, cette reprise peut porter atteinte aux droits d’auteur. Dominique devra établir la création et la copie ; la SARL peut agir si les droits lui ont été cédés. Une action pour concurrence déloyale suppose aussi une situation de concurrence, une faute, un préjudice et un lien de causalité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Dominique peut faire cesser la copie des tutoriels si leur expression est originale ; une action pour concurrence déloyale exige en plus une situation de concurrence et un préjudice prouvé.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2025)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve de CEJM du BTS tertiaire, session 2025, porte le code 25CEJM et dure 4 heures ; aucun coefficient n'est indiqué. Le cas de la SARL « Tout en perles » permet d'étudier le marché du DIY, les logiques entrepreneuriale et managériale, le choix de faire ou faire faire, la responsabilité liée aux produits, le système d'information et la protection juridique des créations.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le DIY répond notamment aux attentes d'économie, de qualité, de créativité et de consommation plus responsable.
- La chaîne de valeur distingue les activités principales des activités de soutien, qui contribuent ensemble à la création de marge.
- Le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.
- Le droit d'auteur naît de la création d'une œuvre de l'esprit, même sans divulgation publique.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour analyser un marché, utilisez les données sur la demande, les tendances, les acteurs et les canaux de vente.
- Pour caractériser un style de management, reliez les faits précis du portrait du dirigeant aux styles retenus.
- En responsabilité du fait des produits, examinez le dommage, le défaut allégué, la présentation du produit et l'identification du producteur.
- Dans un raisonnement juridique, énoncez la règle, qualifiez les faits puis formulez une conclusion adaptée au cas.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment analyser le choix de faire ou de faire faire une activité dans la chaîne de valeur ?

Repérez l'activité concernée, puis évaluez sa contribution à la valeur créée, à la marge, à la qualité et à la différenciation. Reliez ces effets aux ressources mobilisées et à la stratégie de l'entreprise.

Q : Un vendeur peut-il être responsable d'un produit fabriqué par un partenaire ?

La responsabilité du fait des produits défectueux vise notamment le producteur. Une entreprise qui appose son nom ou sa marque sur le produit peut être assimilée à un producteur ; l'étiquetage et les informations de sécurité sont donc importants.

Q : Comment organiser les quatre heures de cette épreuve ?

Le sujet comporte trois missions et neuf questions numérotées, sans barème par question ni répartition du temps imprimés. Répartissez votre temps entre les missions, consultez les annexes utiles et gardez un moment pour relire vos réponses.

Q : Que faut-il faire apparaître dans une argumentation juridique ?

Rappelez la règle pertinente, qualifiez les faits du cas à l'aide de cette règle, puis déduisez une conclusion. Appuyez-vous sur les articles et les éléments documentaires fournis, sans vous limiter à une citation.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtsndrc.fr/assets/annales/bts-ndrc/E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)/2025/BTS NDRC - E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM) - Session 2025 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client : 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.