

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

**COMMERCE INTERNATIONAL
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**

E3. CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

SESSION 2023

Durée : 4 heures

Aucun matériel n'est autorisé.

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 17 pages, numérotées de 1/17 à 17/17.**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR - TERTIAIRES		Session 2023
Épreuve E3. Culture économique, juridique et managériale	Code : 23CEJMPO	Page 1 sur 17

Les Jardins de la Montagne Verte, une ferme urbaine implantée au cœur de la cité



Après des études supérieures en sociologie urbaine et une première expérience professionnelle d'une dizaine d'années en institution, Fatima Riahi a décidé de fonder Les Jardins de la Montagne Verte (JMV), en 2001 et d'installer une exploitation agricole en plein cœur de la ville de Strasbourg.

Les JMV ont le statut d'association intermédiaire (AI).

Les Jardins de la Montagne Verte sont une structure de l'économie sociale et solidaire spécialisée dans la production et la vente de légumes, de fruits et de produits certifiés biologiques, ainsi que l'accompagnement des consommateurs.

Les JMV répondent aux exigences de la norme ISO 26000 qui vise à fournir aux organisations, les lignes directrices de la responsabilité sociétale.

« L'agriculture a un fort besoin de main d'œuvre, les personnes qui cherchent du travail se trouvent en ville, le concept d'exploitation agricole urbaine prend donc tout son sens » souligne Fatima Riahi.

Donner du travail aux personnes éloignées de l'emploi et donner au travail une plus-value environnementale

Aujourd'hui, les JMV comptent 150 salariés dont 90 personnes embauchées en contrat à durée déterminée d'insertion. Ce sont généralement des personnes très éloignées de l'emploi qui restent au sein du dispositif d'insertion pendant onze mois en moyenne. Le management est « semi-libéré » (structure plate, structure par projet, coordination par ajustement mutuel, etc.) depuis 20 ans. La prise d'initiative est encouragée dans la structure qui donne place à l'expérimentation. Les JMV souhaitent créer des parcours professionnels permettant d'avoir de véritables ouvertures en termes d'évolution professionnelle. Chaque année, un collaborateur quitte la structure pour s'installer à son compte. Ainsi, en 2021, une collaboratrice a ouvert son cabinet de naturopathe.

« Les salariés peuvent tout explorer et acquérir des compétences dans tous les domaines. Ne pas être otage d'une compétence mais être libéré par des compétences » indique Fatima Riahi.

Produire bio, produire local, vendre en proximité, valoriser un territoire

Trois à quatre tonnes de légumes et fruits sont produits par semaine sur les 10 hectares de terrain mis à disposition par les collectivités territoriales sous forme de convention.

L'ensemble de la production est commercialisé en circuit court¹. Au moins 300 paniers de légumes biologiques (maraîchers) sont vendus en direct toutes les semaines.

Il s'agit de la principale source de revenu des JMV, loin devant les ventes réalisées sur les marchés hebdomadaires ou encore dans le magasin affilié au siège de l'organisation.

Toutefois, dans une agglomération telle que Strasbourg, la concurrence sur les paniers maraîchers est forte. L'organisation fait face entre autres, à une vingtaine d'associations pour le maintien d'une agriculture paysanne. Elle a donc dû trouver des débouchés complémentaires. Elle a ainsi noué des partenariats auprès de circuits professionnels coopératifs afin d'assurer une distribution en gros de ses récoltes. Elle fournit également deux magasins de producteurs situés au centre-ville de Strasbourg.

L'organisation entretient également des relations partenariales avec ses fournisseurs.

Les JMV sont une organisation qui évolue avec le temps et se crée des opportunités. Un chantier « Transformation » rebaptisé « La Cuisinerie » en 2017 a été créé afin de valoriser les surplus, invendus et produits déclassés issus de sa propre production par le biais de deux créneaux : la conserverie et le traiteur.

En 2017, les JMV ont également bénéficié d'un financement européen, qui a permis d'expérimenter une nouvelle activité de production et de transformation de plantes à parfum aromatiques et médicinales (PPAM). La production des PPAM a démarré sous certification biologique dès la première année sur un terrain loué à la ville de Strasbourg. Une vingtaine de plantes aromatiques et médicinales a été cultivée et séchée afin de réaliser des tisanes.

Récemment, le drive des jardins a été mis en place afin de développer l'activité distribution. À travers un système « click and collect », seuls les paniers maraîchers peuvent à présent être commandés en ligne sur le site des JMV.

¹ Le circuit court est un mode de distribution ne comportant qu'un seul intermédiaire (détaillant ou distributeur) entre le producteur et le consommateur.

L'étude est composée de 3 missions

Mission 1 : les Jardins de la Montagne Verte, une organisation engagée dans la cité.

Mission 2 : les Jardins de la Montagne Verte, une organisation centrée sur l'humain.

Mission 3 : les Jardins de la Montagne Verte, une organisation investie dans la digitalisation.

Composition du dossier documentaire

Annexe 1 : l'association intermédiaire	page 7
Annexe 2 : l'association les Jardins de La Montagne Verte (JMV) et ses missions.....	pages 7/8
Annexe 3 : les paniers solidaires, des aliments sains pour tous	page 8
Annexe 4 : les jardins d'insertion.....	pages 8/9
Annexe 5 : le développement de partenariats de JMV.....	page 9
Annexe 6 : l'insertion par l'activité économique, un levier pour le retour à l'emploi des personnes les plus fragiles	page 10
Annexe 7 : les chiffres clefs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) en France	pages 11/12
Annexe 8 : l'évolution de l'emploi salarié en France entre 2010 et 2021	pages 12/13
Annexe 9 : le Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI)	page 14
Annexe 10 : le digital crée de la croissance	pages 14/15
Annexe 11 : l'e-réservation : en faveur de l'achat d'autres produits lors du retrait d'une commande.....	page 15
Annexe 12 : le règlement général sur la protection des données RGPD du 23/05/18.....	page 15
Annexe 13 : la géolocalisation des véhicules des salariés.....	page 16
Annexe 14 : l'arrêt de la Cour de cassation, chambre sociale du 19/12/2018	pages 16/17

En prenant appui sur vos connaissances, le contexte et le dossier documentaire, il vous est demandé de répondre aux questions relatives aux trois missions du sujet. Vous êtes invité(e) à mobiliser les concepts et les apports théoriques dès lors qu'ils sont pertinents et que le lien avec la mission est argumenté.

**Mission 1 : les Jardins de la Montagne Verte, une organisation engagée dans la cité
(Annexes 1 à 6)**

Les JMV se sont installés au cœur de l'agglomération de Strasbourg et plus précisément dans le quartier de Koenigshoffen, entre route, chemin de fer et jardins familiaux. Leur mode de production est notamment centré sur la préservation des ressources naturelles, la diversité biologique et la lutte contre l'érosion. C'est au sein d'un écosystème de territoire fertile et durable, que leurs activités se sont développées depuis une vingtaine d'années avec l'humain au centre de toute réflexion.

- 1.1** Présenter les finalités des Jardins de la Montagne Verte (JMV).
- 1.2** Identifier le rôle de chacun des agents économiques en relation avec les Jardins de la Montagne Verte.
- 1.3** Repérer les externalités générées par l'activité de production des JMV.
- 1.4** Démontrer que le statut juridique des JMV est en cohérence avec ses finalités.

**Mission 2 : les Jardins de la Montagne Verte, une organisation centrée sur l'humain
(Annexes 6 à 9)**

L'humain est la préoccupation première de cette organisation, développer les compétences de chaque salarié est donc un objectif prioritaire.

- 2.1** Analyser le marché du travail lié à l'économie sociale et solidaire en France et son évolution depuis 2010.
- 2.2** Identifier les leviers de motivation mis en œuvre par les JMV qui facilitent l'insertion des salariés en contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) sur le marché du travail.

Anousha, salariée en contrat à durée déterminée d'insertion au sein des JMV, a acquis de sérieuses compétences notamment en matière d'herboristerie². Son contrat de travail actuel avec JMV arrive à son terme.

² L'herboristerie consiste en la préparation et la commercialisation de plantes médicinales ou de préparations dérivées.

Madame Riahi, fondatrice des JMV, souhaite renouveler le CDDI d'Anousha tout en protégeant certaines de ses recettes originales de tisanes. Elle s'interroge sur l'opportunité d'introduire une clause de non-concurrence dans ce nouveau contrat.

2.3 Analyser, à l'aide d'un raisonnement juridique, la légitimité de cette clause de non-concurrence au regard des finalités de l'organisation.

**Mission 3 : les Jardins de la Montagne Verte, une organisation investie
dans la digitalisation
(Annexes 10 à 14)**

Les JMV ont testé le « click and collect » sur les paniers maraîchers, un mode d'achat par lequel un consommateur commande son produit en ligne et effectue le retrait de son achat en point de vente. Cette technique de distribution attire de plus en plus de consommateurs.

3.1 Identifier les risques induits par le « click and collect » pour les JMV dans la gestion des données à caractère personnel.

3.2 Montrer l'intérêt économique pour Madame Riahi de développer la digitalisation des modes de consommation de l'ensemble de ses produits.

Madame Riahi met à disposition de ses salariés le véhicule utilitaire de l'association pour effectuer les livraisons de ses produits. Ce dernier est équipé d'un dispositif de géolocalisation fixe, seul moyen pour Madame Riahi d'en contrôler le bon usage. Lucy a effectué les livraisons du jour avec ce véhicule et devait le restituer à 14 heures, Madame Riahi en ayant besoin exceptionnellement. Or, la salariée revient avec le véhicule à 17 heures. Madame Riahi constate, en consultant le système de géolocalisation, que le véhicule est resté immobilisé plusieurs heures entre deux livraisons en début de matinée. Madame Riahi trouve le comportement de Lucy fautif. Cette dernière, quant à elle, ne pense pas avoir commis de faute.

3.3 Déterminer, à l'aide d'un raisonnement juridique, si le comportement de Lucy est fautif et les actions possibles de Madame Riahi sur la salariée.

Annexe 1 : l'association intermédiaire

Conventionnée par l'État, l'association intermédiaire (AI) contribue à l'insertion et au retour à l'emploi des personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, en leur permettant de travailler occasionnellement pour le compte d'utilisateurs (particuliers, associations, collectivités locales, entreprises...). L'association intermédiaire bénéficie d'aides de l'État.

Source : <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi/insertion-activite-economique/>

Annexe 2 : l'association les Jardins de la Montagne Verte (JMV) et ses missions

Les Jardins de la Montagne Verte est une association loi de 1901, association intermédiaire conventionnée par l'État.

Les missions des Jardins de la Montagne Verte :

- permettre le retour à l'emploi d'un public en difficulté, éloigné du marché du travail ;
- assurer une activité de maraîchage répondant aux critères de certification de l'agriculture biologique ;
- satisfaire les besoins des consommateurs strasbourgeois en produits agricoles et produits d'épicerie biologiques au travers de sa propre filière de production et de distribution solidaire et locale.

Cet ensemble de bonnes pratiques permet de tirer des surfaces terriennes, sans utilisation d'engrais, ni de pesticides, de nouvelles ressources tout en préservant et enrichissant notre environnement, de contribuer à la valorisation de notre planète, chacun de nous en étant responsable, pour laisser à nos enfants une terre plus propre.

Les Jardins de la Montagne Verte

Des valeurs qui ont du sens

En nous accordant votre confiance, vous contribuez au développement de l'économie solidaire et locale et devenez un consommateur vigilant à sa santé et aux effets de votre acte d'achat.

 Solidarité Sociale

 Préservation de votre santé

 Relation directe Producteur/Consommateur

 Agriculture Bio locale

 La satisfaction des consommateurs

 Contribution à l'économie locale

L'emploi est la première préoccupation des Jardins de la Montagne Verte. C'est pour cela que pour offrir un plus grand choix d'emplois, l'activité de maraîchage étant fluctuante en raison des saisons, il a été créé d'autres activités :

- un atelier de transformation destiné à la fabrication de conserves et de spécialités à base de légumes et de fruits bio ;
- un atelier de menuiserie répondant aux demandes des collectivités (rénovation et fabrication de mobilier urbain) et des particuliers (articles de décoration) ;
- la production de plantes à parfum, aromatiques et médicinales (PPAM) d'où sont tirées tisanes et compositions.

L'ensemble de ces produits est commercialisé sur les marchés et les divers événements auxquels participent les Jardins de la Montagne Verte tout au long de l'année, mais également au travers des formules avec ou sans abonnement aux paniers hebdomadaires de fruits et légumes bio.

Source : <https://www.jardins-montagne-verte.com>

Annexe 3 : les paniers solidaires, des aliments sains pour tous

L'abonnement au panier bio permet à 20 000 familles de mieux se nourrir : elles reçoivent ainsi chaque semaine des légumes frais, biologiques et de saison. Malheureusement, de nombreuses personnes, faute de moyens ou pour d'autres raisons (habitudes alimentaires, manque de place pour cuisiner, etc.), n'y ont pas recours.

[...] Le principe : proposer à des familles et des étudiants défavorisés l'abonnement au panier bio à un faible coût (environ 30 % du prix de vente). À titre d'exemple, le panier d'une valeur de 12 € leur coûtera environ 4 €, l'autre partie du coût étant prise en charge par des partenaires publics et privés. [...] À l'échelle locale, l'opération a été soutenue pour les étudiants par le CROUS et l'Université de Strasbourg. [...]

Cette action s'inscrit pleinement dans la mission sociale des Jardins contre l'exclusion. [...] Les familles concernées sont des personnes ayant recours à l'aide alimentaire ou des bénéficiaires des minimas sociaux.

Source : <http://www.campusvert.u-strasbg.fr>

Annexe 4 : les jardins d'insertion

Les premiers jardins d'insertion apparaissent dans les années 90, avec la montée du chômage et des exclusions sociales. Ils ont en effet pour objectif d'accompagner la réinsertion de personnes désocialisées et très éloignées de l'emploi.

Deux types de jardins d'insertion coexistent :

- les jardins d'insertion sociale, destinés à remobiliser un public en difficulté par des ateliers de jardinage permettant de renouer des liens sociaux, de rompre avec l'isolement et de reprendre confiance en soi ;
- les jardins d'insertion par l'activité économique, destinés à salarier et former des personnes afin de les accompagner vers l'emploi. Véritables exploitations agricoles fonctionnant comme des chantiers d'insertion, leurs productions sont commercialisées ou données à des associations telles que les Restaurants du Cœur.

Source : <https://jardins-solidaires-citoyens.paris>

Annexe 5 : le développement de partenariats de JMV

1. Entretenez-vous des relations avec le monde industriel ?

Oui, nous avons plusieurs relations qui sont envisagées sous l'angle du partenariat. J'ai pris contact avec le dirigeant de Danone et lui ai demandé : « êtes-vous prêt à produire pour rien des yaourts de grande qualité pour des personnes en grande précarité ? ». Après plusieurs discussions, un partenariat a été mis en place. Les yaourts sont produits à Nancy puis acheminés par palette via une société spécialisée dans la valorisation des invendus et des dons alimentaires. 32 palettes de 8 000 yaourts chacune ont ainsi déjà été livrées aux JMV ! Aujourd'hui, les salariés de l'usine Danone, s'engagent en-dehors de leur temps de travail et produisent des yaourts à destination d'épiceries sociales et d'autres circuits solidaires.

2. Quels sont les bénéfices liés à ce partenariat pour Danone ?

Ce partenariat a permis aux salariés de donner du sens à leur activité et à Danone de valoriser son image et de pouvoir communiquer.

3. Avez-vous d'autres exemples à nous communiquer ?

Oui, nous avons un partenariat avec l'industriel Sodexo. Dans son domaine, l'alimentaire industriel, les métiers proposés ont du mal à recruter. Le partenariat avec Sodexo a permis la création de ponts entre les salariés des JMV et Sodexo car certains salariés en insertion ont pu trouver un emploi stable à Sodexo car nos deux entreprises travaillent sur les mêmes compétences. L'important n'est pas la recherche d'une coopération financière, mais la question qui se pose est « quelles sont les perspectives de plus-values partageables ? ». Notre partenariat avec Sodexo est fondé sur 3 axes :

- l'expertise du plan de maîtrise sanitaire par le biais d'un mécénat de compétences ;
- l'accompagnement de l'expertise culinaire. Nous travaillons sur les produits ensemble et notamment sur le développement du bio et des recettes végétales ;
- le partage de la force d'achats avec la mise en place d'une politique d'achats responsable en référençant prioritairement les légumes des JMV.

Source : entretien avec les auteures et Madame Riahi du 6 juillet 2021

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR - TERTIAIRES		Session 2023
Épreuve E3. Culture économique, juridique et managériale	Code : 23CEJMP0	Page 9 sur 17

Annexe 6 : l'insertion par l'activité économique, un levier pour le retour à l'emploi des personnes les plus fragiles
--

Issue des mouvements de l'économie sociale et solidaire dans les années 1980, l'insertion par l'activité économique (IAE) s'adresse aux personnes les plus éloignées de l'emploi, notamment les actifs peu qualifiés, titulaires de minima sociaux ou encore demandeurs d'emplois de très longue durée (DETLD). L'IAE constitue une réponse structurelle à l'objectif d'insertion de ces personnes, qui ne bénéficient pas spontanément de la reprise économique et pour lesquelles la formation professionnelle ne constitue pas une réponse adaptée.

L'IAE permet ainsi le renforcement de leur employabilité par la mise en situation de travail, doublée d'un accompagnement personnalisé. Le secteur contribue par ailleurs à la création d'activités économiques ancrées localement et investissant des activités non prises en charge par le marché (services d'aide à la personne, circuits courts dans l'agroalimentaire...). [...]

En 2020, le financement par l'État du secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) s'élève à 1,02 milliard d'euros, soit une augmentation de 112,28 millions d'euros par rapport à 2019.

Cette augmentation s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté qui fixe comme objectif l'accompagnement de 100 000 personnes supplémentaires en 2022 par des structures d'IAE par rapport à 2017, soit un objectif de 240 000 personnes en parcours d'insertion. »

Source : <https://www.senat.fr>

Annexe 7 : les chiffres clefs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) en France

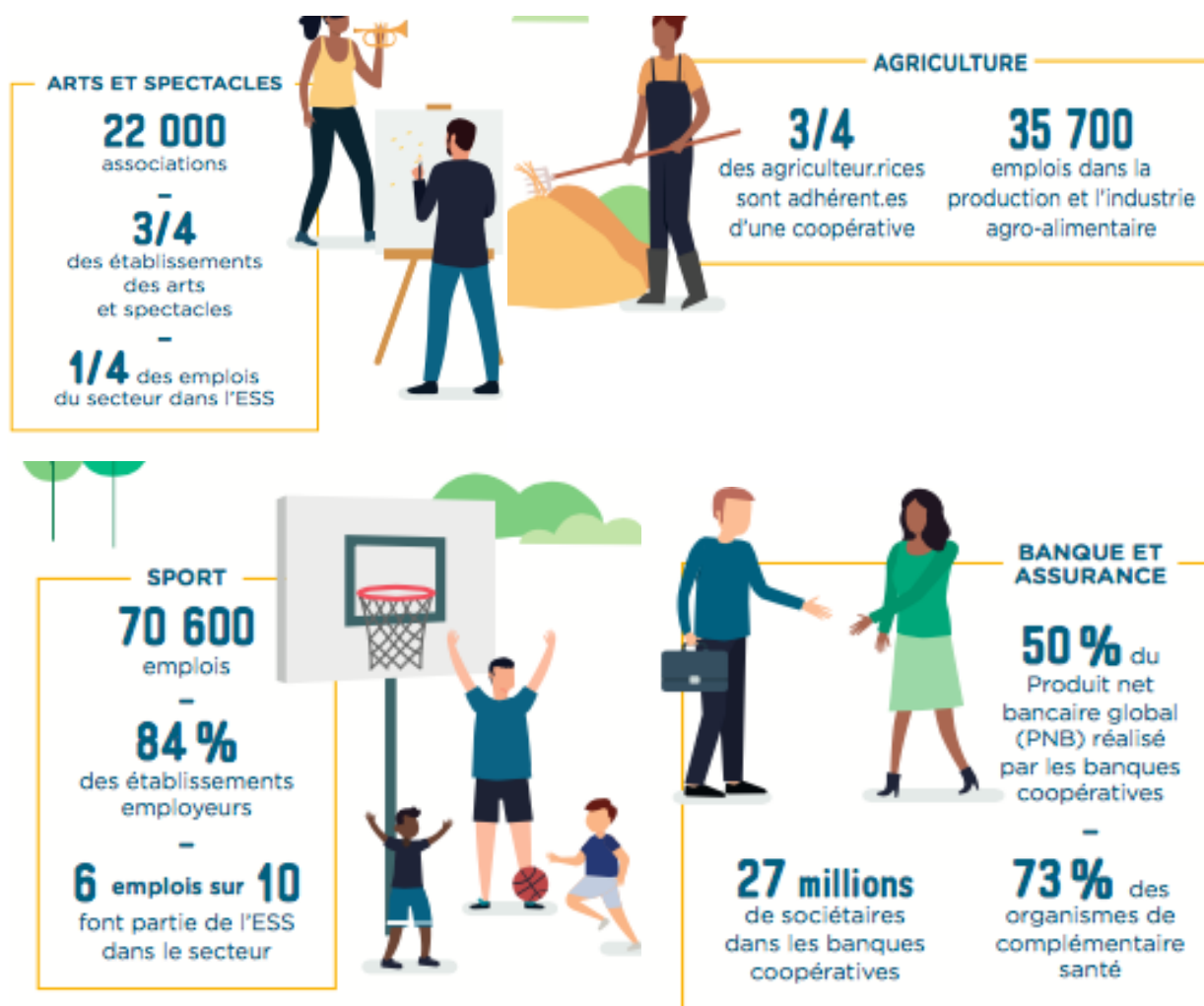
La présence de l'ESS dans les différents secteurs d'activité



10,5 %
du total de
l'emploi salarié
en France

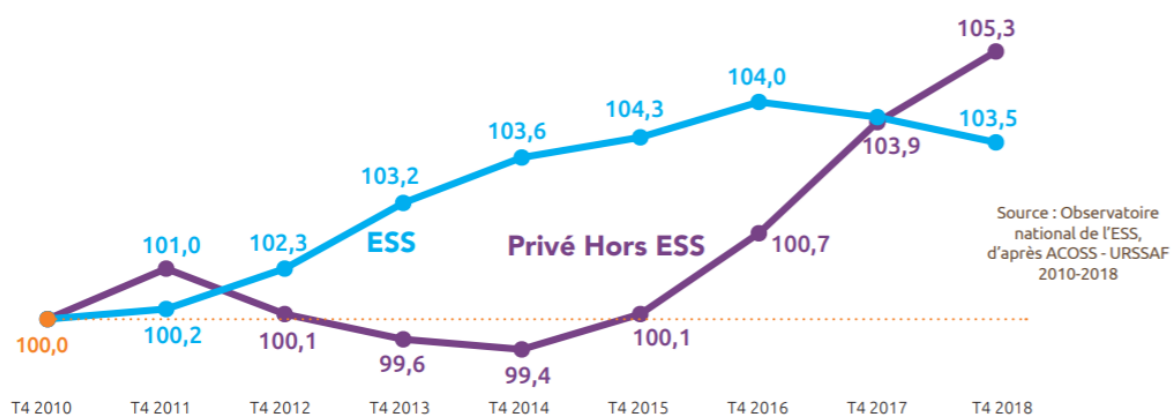
14 %
du total des
emplois privés
salariés
en France





Source : <https://ess-france.org/media/> (Sources des données : (1) Observatoire national de l'ESS, d'après Insee Clap 2015 • Coop Fr, Panorama des coopératives • APRC)

Annexe 8 : l'évolution de l'emploi salarié en France entre 2010 et 2021



Base : Indice 100 au 4^{ème} trimestre 2010

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR - TERTIAIRES		Session 2023
Épreuve E3. Culture économique, juridique et managériale	Code : 23CEJMPO	Page 12 sur 17

Les baisses d'emplois dans l'ESS en 2017-2018 interviennent dans un contexte général de réformes des politiques publiques opérées par les gouvernements successifs qui ont notamment fragilisé le secteur associatif, d'une plus forte concurrence des acteurs privés lucratifs dans certains secteurs (aide à domicile, tourisme, sports et loisirs...) et de mouvements importants de rapprochement dans l'ESS (santé, médicosocial, assurance et banque) [...].

Dans les associations, la situation de l'emploi s'est dégradée sur l'année 2017 (- 0,6 %) et la tendance est confirmée en 2018 (- 0,7 %). Si les facteurs explicatifs sont divers et spécifiques selon les domaines d'activités des associations, la situation générale du secteur associatif a néanmoins été fortement impactée par les évolutions des politiques publiques et de la fiscalité, et notamment par le gel des contrats aidés, la baisse des dons et la contraction des finances publiques.

Le secteur associatif a créé 50 150 emplois entre 2010 et 2016, et supprimé 23 300 emplois entre 2017 et 2018. Si le secteur associatif développe des activités d'utilité sociale sur l'ensemble des territoires, il est particulièrement présent dans ceux pour lesquels l'initiative privée lucrative et les services publics sont absents ou en retrait. [...]

Les données aux premier et deuxième trimestres de l'année 2021 révèlent une importante augmentation de l'emploi dans l'ESS : le nombre de postes augmente de 2,3 % fin mars 2021 par rapport à la même période de l'année précédente, et de + 4,7 % en juin 2021 par rapport à juin 2020. L'évolution de l'emploi dans l'ESS suit une tendance similaire à celle du reste de l'économie privée, mais se distingue par une progression légèrement plus importante sur les deux derniers trimestres.

Après une fin d'année 2020 en demi-teinte, marquée tant par les difficultés rencontrées par les secteurs les plus touchés par les mesures sanitaires, que par l'augmentation importante de l'emploi dans les activités sociales et sanitaires, le début d'année 2021 s'annonce donc comme le moment du « rattrapage » pour l'ensemble de l'ESS. Avec plus de 95 800 postes supplémentaires entre fin juin 2020 et fin juin 2021, la hausse de l'emploi compense largement les pertes observées entre juin 2019 et juin 2020 (- 44 000 postes, soit - 2,1 % d'emplois).

Cette augmentation est en grande partie le fait des activités de santé et d'action sociale qui poursuivent une forte dynamique de création d'emplois : avec 21 600 postes supplémentaires entre juin 2020 et juin 2021, elles représentent près de 30 % de la hausse totale dans l'ESS. Fait tout aussi marquant : les emplois augmentent également très fortement dans les activités d'arts et de spectacles (+ 26,0 %), dans les activités sportives et de loisirs (+15,3 %) et dans l'hébergement et la restauration (+ 7,0 %), soit les principaux secteurs concernés par une baisse de l'emploi en juin 2020.

Sources : <https://www.cncres.fr/> et <https://www.ess-france.org>

Annexe 9 : le Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI)

Qu'est-ce qu'un CDD d'insertion (CDDI) ?

Le contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) est ouvert aux personnes au chômage et rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Le contrat ne peut pas excéder 24 mois.

Qui est concerné ?

Le CDD d'insertion (CDDI) s'applique aux personnes recrutées par une entreprise d'insertion (EI), une association intermédiaire (AI) ou un atelier et chantier d'insertion (ACI).

Il s'agit de personnes au chômage et rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières :

- jeunes de moins de 26 ans en grande difficulté ;
- bénéficiaires de minima sociaux tel que le RSA ;
- demandeurs d'emploi de longue durée ;
- travailleurs reconnus handicapés.

Durée du contrat

Le CDDI est signé pour une durée minimale de 4 mois (sauf pour les personnes ayant fait l'objet d'une condamnation et bénéficiant d'un aménagement de peine). Le contrat est renouvelable dans la limite d'une durée totale de 24 mois.

Il peut toutefois être renouvelé au-delà de 2 ans dans les 2 cas suivants :

- pour permettre d'achever une action de formation professionnelle en cours de réalisation à l'échéance du contrat ;
- ou pour favoriser l'insertion d'un salarié âgé d'au moins 50 ans ou d'une personne reconnue travailleur handicapé (la prolongation étant accordée par Pôle emploi après examen de la situation du salarié).

Source : <https://code.travail.gouv.fr>

Annexe 10 : le digital crée de la croissance

Le baromètre Croissance & Digital 2019 ressort avec un constat on ne peut plus clair : le digital a un impact direct sur la croissance des entreprises. 77 % des entreprises interrogées dans le cadre de l'étude reconnaissent que le numérique participe à leur croissance. En outre, les entreprises qui ont entamé leur transformation digitale ont 2,2 fois plus de chance d'être en croissance que celles qui n'ont engagé aucune transformation.

[...] Contrairement à ce que l'on pourrait imaginer, cette croissance n'est pas liée en premier lieu au volume des ventes, mais plutôt à l'amélioration de la relation et la satisfaction client.

Ainsi :

- 54 % des entreprises engagées dans la digitalisation ont connu une amélioration de la satisfaction client ;
- 42 % enregistrent une meilleure rentabilité ;
- 41 % connaissent une amélioration de la fidélisation des clients ;
- 38 % enregistrent une augmentation de leur chiffre d'affaires ;
- 37 % réussissent à développer de nouveaux services ;
- 31 % arrivent à renforcer l'efficacité de leur canal de vente traditionnel.

Source : <https://www.wis-ecoles.com/>

Annexe 11 : l'e-réservation : en faveur de l'achat d'autres produits lors du retrait d'une commande



des cyberacheteurs ont déjà acheté un autre produit lors du retrait de leur commande

Source : <https://www.lsa-conso.fr>

Annexe 12 : le règlement général sur la protection des données RGPD du 23/05/2018

Article 1 : « La protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel est un droit fondamental ».

L'article 8, paragraphe 1, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée « Charte ») et l'article 16, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que « toute personne a droit à la protection des données à caractère personnel la concernant ».

Source : www.cnil.fr

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR - TERTIAIRES		Session 2023
Épreuve E3. Culture économique, juridique et managériale	Code : 23CEJMPO	Page 15 sur 17

Annexe 13 : la géolocalisation des véhicules des salariés

Des dispositifs de géolocalisation peuvent être installés dans des véhicules utilisés par des employés pour :

- [...] **assurer la sécurité de l'employé, des marchandises ou des véhicules dont il a la charge**, et notamment retrouver le véhicule en cas de vol (par exemple, avec un dispositif inerte activable à distance à compter du signalement du vol) ;
- [...] **accessoirement, suivre le temps de travail**, lorsque cela ne peut être réalisé par un autre moyen ;
- **respecter une obligation légale ou réglementaire** imposant la mise en œuvre d'un dispositif de géolocalisation en raison du type de transport ou de la nature des biens transportés ;
- **contrôler le respect des règles** d'utilisation du véhicule.

Les employés doivent être informés de l'installation de ce dispositif. Ils doivent avoir accès aux données les concernant enregistrées par l'outil (dates et heures de circulation, trajets effectués, etc.). Les employés doivent pouvoir désactiver la collecte ou la transmission de la localisation géographique en dehors du temps de travail

À savoir

L'employeur peut contrôler le nombre ou la durée des désactivations et, le cas échéant, demander des explications au conducteur et sanctionner les éventuels abus.

Source : <https://www.cnil.fr/>

Annexe 14 : l'arrêt de la Cour de cassation, chambre sociale du 19/12/2018

LA COUR DE CASSATION, CHAMBRE SOCIALE, a rendu l'arrêt suivant :

Sur le moyen unique, pris en sa sixième branche :

Vu l'article L. 1121-1 du code du travail et l'article 6 3° de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 ;

Attendu, selon l'arrêt attaqué, que la Fédération Sud des activités postales et des télécommunications Sud PTT (la Fédération) soutenant que la mise en place et l'exploitation du système de géolocalisation Distrio, qui enregistre la localisation des distributeurs toutes les dix secondes au moyen d'un boîtier mobile que les distributeurs portent sur eux lors de leur tournée et qu'ils activent eux-mêmes, était illicite, a assigné à jour fixe la société Médiapost devant le tribunal de grande instance ;

Attendu que pour rejeter la demande de la Fédération, l'arrêt retient que la pointeuse mobile, préconisée par celle-ci, qui enregistre non seulement le temps de distribution effective mais également les éventuelles immobilités des distributeurs, le système auto-déclaratif ou le contrôle par un responsable d'enquêtes n'apparaissent pas adaptés au but recherché ;

Attendu cependant que, selon l'article L. 1121-1 du code du travail, nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché ; que l'utilisation d'un système de géolocalisation pour assurer le contrôle de la durée du travail, laquelle n'est licite que lorsque ce contrôle ne peut pas être fait par un autre moyen, fût-il moins efficace que la géolocalisation, n'est pas justifiée lorsque le salarié dispose d'une liberté dans l'organisation de son travail ;

Qu'en se déterminant comme elle l'a fait, sans caractériser que le système de géolocalisation mis en œuvre par l'employeur était le seul moyen permettant d'assurer le contrôle de la durée du travail de ses salariés, la cour d'appel n'a pas donné de base légale à sa décision ;

PAR CES MOTIFS :

CASSE ET ANNULE, en toutes ses dispositions, l'arrêt rendu le 13 janvier 2017, entre les parties, par la cour d'appel de Lyon. [...]

Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/>