**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

**Support à l’action managériale**

**Culture économique juridique et managériale**

**Durée** : 4 heures **Coefficient** : 3

*Matériel autorisé : calculatrice conformément*

*à la circulaire n°99-186 du 16/11/1999*

*Aucune documentation n’est autorisée*

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu’il est complet.**

**Le sujet comporte 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8.**

**DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS**

**Le sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8**

Page de garde 1
Présentation du sujet 2
Le contexte 2

**DOSSIER DOCUMENTAIRE**

Annexe 1 - Les modalités et les acteurs des services à la personne 4
Annexe 2 - Extraits du dossier de presse de FAMISERV 4
Annexe 3 - Les évolutions sociologiques et socio-économiques 5
Annexe 4 - Baromètre TNS SOFRES – Services à domicile 5
Annexe 5 - Les avantages fiscaux de l’emploi à domicile 6
Annexe 6 - Les services à la personne : une activité qui se stabilise 6
Annexe 7 - Contrat de services à la personne conclu par FAMISERV 7-8
Annexe 8 - Documentation juridique (extraits de Codes) 8

**BARÈME INDICATIF**

Mission 1 : 8 points
Mission 2 : 4 points
Mission 3 : 8 points

**NB : Hormis l'en-tête détachable, votre copie ne devra comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. conformément au principe d'anonymat.**

**En prenant appui sur vos connaissances, le contexte et le dossier documentaire, il vous est demandé de ré-
pondre 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 : Diagnostic de l’entreprise FAMISERV (contexte et annexes 1 à 7)

1. Procédez à un diagnostic externe de l’entreprise FAMISERV.
2. Identifiez les compétences que l’entreprise FAMISERV doit maîtriser pour réussir sur son secteur d’activité.
3. Présentez les dispositifs liés à la responsabilité sociétale (RSE) mis en place dans l’entreprise FAMISERV.

Mission 2 : Analyse du contexte économique de l’entreprise FAMISERV (annexe 6)

1. Analysez l’évolution du marché des services à la personne depuis 2010 puis indiquez si ce marché est favorable
ou non à l’entreprise FAMISERV en justifiant votre point de vue.

Mission 3 : Analyse d’un contrat et d’une situation juridique impliquant l’entreprise FAMISERV
(annexes 7 et 8)

1. Procédez à l’analyse méthodique du contrat de prestations de service (Annexes 8 et 9).

Quelques jours après la signature du contrat relatif à la garde d’enfants, l’entreprise FAMISERV a informé Mme
NEUVILLE des difficultés de gestion de son personnel occasionnées par la grève dans les transports publics. Dès
le jeudi 5 décembre, la personne chargée de la garde de l’enfant est arrivée à maintes reprises en retard, et a quitté
le domicile de Mme NEUVILLE plus tôt que prévu. À partir du lundi 9 décembre et durant une semaine, des personnes différentes se sont présentées au domicile de Mme NEUVILLLE, souvent en retard, pour assurer de manière partielle la garde de l’enfant observant des horaires imprécis et n’hésitant pas à partir plus tôt compte tenu des
difficultés de transport. Mme NEUVILLE souhaite désormais résilier le contrat qui la lie à l’entreprise FAMISERV

1. Analysez la situation juridique ci-dessus en réalisant successivement les travaux suivants :
2. Résumez de manière objective les faits en employant des termes juridiques.
3. Formulez de manière interrogative le problème juridique posé.
4. Énoncez la(les) règle(s) de droit applicable(s) à cette situation juridique.
5. Donnez le point de vue de chaque partie à l’aide d’arguments juridiques.
6. Proposez une solution juridique permettant de résoudre le problème posé.

**Le contexte**

En 2007, Claude Picard crée à Paris une société de services à domicile. En 2010, Eric Lagarde et Patrick Ferry ont un projet de création d’entreprise. Leur ambition est de mettre en place un réseau de services à domicile d’envergure nationale et de permettre aux particuliers d’accéder à un bouquet de services à domicile, via Internet et un numéro d’appel unique. En 2011, les trois entrepreneurs s’associent, partageant un grand nombre de valeurs communes et des expériences complémentaires. Le Groupe FAMISERV est né ! Les trois fondateurs font le choix de concentrer l’activité du Groupe sur le ménage, le repassage et le jardinage. À partir de 2013, le modèle est stabilisé et prêt à être dupliqué. Dès lors, les ouvertures d’agences se multiplient. Dès 2018, le Groupe FAMISERV devient l’un des leaders du marché. L’entreprise propose, à travers un réseau de proximité de 100 agences et de 3250 intervenants, des prestations basées sur la qualité, le professionnalisme et la proximité du service.

**L’organisation du Groupe FAMISERV**

LE SIèGE

Situé à Paris, le siège compte 60 salariés, le directeur général est Claude Picard.

LES DIRECTIONS réGIONALES

Nombre : 5 / Effectifs : 5 Directeurs Régionaux (DR) + 5 Adjoints au Directeur de Région (ADR)

LES AGENCES

Nombre : 100 / Effectifs : 100 Responsables d’Agence (RA) et leurs équipes (chargés de relations clientèle, chargés de recrutement et assistants administratifs).

Missions :

* Fonction commerciale : visites et suivi de la clientèle, actions commerciales locales
* Fonction de gestion des ressources humaines : recrutement, suivi et gestion des intervenants à domicile.

L’évolution du chiffre d’affaires et des effectifs

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Années** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **Agences** | 6 | 12 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Effectifs** | 200 | 400 | 2 000 | 3 236 | 3 240 | 3 250 | 3250 |
| **Clients** | 900 | 2 000 | 8 500 | 12210 | 12 150 | 12 050 | 12 100 |
| **CA HT****(En millions****d’euros=** | 1,8 M€ | 4 M€ | 12 M€ | 26,5 M€ | 26 M€ | 25,9 M€ | 26 M€ |

**La politique de ressources humaines**

* **Effectifs** : 3250 intervenants

Les salariés de FAMISERV sont essentiellement des femmes. Celles-ci représentent en effet 80 % des effectifs totaux et 89 % des effectifs d’intervenants à domicile.

* Conditions de travail :

.Temps choisi : le Groupe « FAMISERV » attribue à ses intervenants des missions correspondant à leurs souhaits ;

. Type de contrat : 100 % des intervenants sont embauchés en CDI, à temps plein ou partiel ;

. Rémunération : sur une base minimum (SMIC) au moment du recrutement ;

. Équipement : blouse ou tablier, chaussures de sécurité.

* Avantages :

. Mutuelle : accès aux soins à des tarifs avantageux pour les salariés ;

.Téléphone portable : prise en charge d’une heure de communication par semaine et possibilité de l’utiliser, à titre personnel, à un tarif exceptionnel ;

. Club « culture » : accès à des offres spéciales avec de fortes remises sur la billetterie, les loisirs, les séjours de vacances ;

. 1% logement : financement gratuit de la caution pour les locations immobilières, caution solidaire sur le paiement des loyers.

* Formation :

Sur simple demande ou sur recommandation du responsable d’agence, chaque intervenant(e) réalise 2 à 4 formations par an, assurées par des organismes agréés, notamment l’institut de Formation des Services à la Personne (ISERP). Près de 1800 formations ont été dispensées en 2019. Elles favorisent l’évolution professionnelle au sein de l’entreprise.

La valeur ajoutée de FAMISERV

Toutes les prestations proposées par le Groupe FAMISERV sont structurées autour de caractéristiques types :

. La qualité : le Groupe FAMISERV effectue systématiquement une visite gratuite au domicile des prospects pour évaluer leurs besoins et établir un budget ; le Groupe est également la première entreprise du secteur à offrir à ses clients la garantie « Satisfait, refait ou remboursé ».

. La proximité : un réseau de 100 agences dans les principales villes françaises.

. La simplicité : aucune formalité administrative, aucun frais de dossier.

. La liberté : pas de prépaiement et possibilité de mettre fin à un contrat en 48 heures.

. La réactivité : en cas d’indisponibilité temporaire ou de défaillance d’un(e) intervenant(e), le Groupe « FAMISERV » trouve un(e) remplaçant(e) dans les plus brefs délais.

. L’assurance : le Groupe FAMISERV a souscrit une assurance qui couvre totalement ses clients en cas de dommage survenant pendant les prestations du fait de son personnel. De même, le Groupe FAMISERV a souscrit en direct une assurance mission pour que tous les trajets effectués par ses salariés soient couverts, même en cas de transport de personnes ;

. Respect de l’environnement : l’offre de ménage comprend outre le ménage traditionnel, la possibilité d’opter pour « un ménage écologique » (utilisation de produits naturels biodégradables). Pour les activités de jardinage, le client peut solliciter un traitement écologique des déchets et l’utilisation de produits de traitement biologique. Ces options entraînent un surcoût pour le client. En effet, soucieux d’apporter aux Français une réponse adaptée à leurs préoccupations vis-à-vis du respect de l’environnement, tout en protégeant leur santé et celle des intervenants, le Groupe FAMISERV a conçu une offre « clé en main » de ménage ou de jardinage 100% écologique ECOLOGIS (marque déposée par FAMISERV).

L’innovation chez FAMISERV

En 2016, le Groupe FAMISERV a lancé un système innovant de télégestion associé à la téléphonie mobile. Plus précisément, chaque intervenant du Groupe FAMISERV se voit remettre un téléphone mobile équipé d’une application spécifique qui est un outil de traçabilité et de contrôle des prestations. Il permet à chaque intervenant d’informer en temps réel le siège de la bonne réalisation des prestations, mais aussi de communiquer à tout moment avec le service « Relations salariés », de suivre son planning et de bénéficier, à titre personnel, d’un abonnement de téléphonie mobile à tarif exceptionnel.

La barre des 2500 intervenants équipés de ce système de télégestion a été franchie début 2018. Il s’agit de la première expérience réussie de télégestion mobile dans les services à la personne.

Le Groupe FAMISERV a créé le premier baromètre des services à la personne réalisé par TNS Sofres qui permet ainsi d’étudier les comportements et attentes des français en matière de jardinage, repassage ménage, soutien scolaire, aide aux devoirs, bricolage, aide aux courses et garde d’enfants.

DOSSIER DOCUMENTAIRE

Annexe 1 - Les modalités et les acteurs des services à la personne

Les services à la personne ce sont 26 activités, exercées à domicile, qui facilitent la vie quotidienne des familles et l’accompagnement des enfants en bas âge, des personnes fragiles, âgées ou handicapées. Dans l’emploi direct, le particulier emploie le salarié qui effectue à son domicile des prestations de services à la personne. Le salarié est donc directement recruté, rémunéré et déclaré par le particulier, sans aucun intermédiaire. La procédure à suivre pour embaucher un salarié à domicile a été simplifiée, grâce au chèque emploi service universel (CESU).

Un particulier peut également recourir à des organismes de services à la personne. S’il s’agit d’organismes mandataires, le particulier a recours à une entreprise, une association ou un organisme public auquel il va confier un certain nombre de tâches par contrat de mandat : recherche de candidatures, recrutement et embauche, calcul et établissement des bulletins de paie, etc. L’organisme mandataire perçoit une rémunération pour ces tâches qui lui sont confiées par mandat. Le particulier reste l’employeur de l’intervenant.

S’il s’agit d’organismes prestataires, le client achète une prestation qui lui sera facturée après une demande préalable à l’entreprise, l’association ou l’organisme public prestataire, qui lui proposera un devis. L’organisme est l’employeur de l’intervenant qui effectue la prestation au domicile du client.

Annexe 2 - Extraits du dossier de presse de FAMISERV

Les services à la personne regroupent :

*1. Les services à domicile*

Services agréés ouvrant droit à réduction d’impôt de 50 %1 en 2011. Parmi ces services, deux sont en forte progression :

* Garde d'enfants, baby-sitting, soutien scolaire,
* Facilitation de la vie (ménage, repassage)

*2. Hors domicile*

Assistantes maternelles, services sur le lieu de travail

1 Réduction et crédit d'impôt : Toutes les agences du Groupe FAMISERV disposent d'un agrément préfectoral « Services â domicile » (Agrément simple). Les services proposés ouvrent droit â une réduction ou un crédit d’impôt de 50%, dans une limite de 12 000 à 15 000 € de dépenses par an pour le ménage / repassage et la garde d’enfants, et de 3 000 € par an pour le jardinage (pour un foyer fiscal de 2 personnes). Le coût réel d’une heure de service correspond donc à la moitié du tarif horaire.

Annexe 3 - Les évolutions sociologiques et socio-économiques

**Les besoins**

. 6 millions de ménages français seraient demandeurs de services à la personne.

. 300 000 foyers sont à la recherche d’une solution de garde pour leur enfant.

. 200 000 emplois non déclarés évalués en France pour les seuls services d’entretien de la maison à destination des particuliers (étude de la Commission européenne).

**Les évolutions**

. 23 % d’accroissement du taux d’activité des femmes sur les 30 dernières années, pour atteindre aujourd’hui un taux de 80,7 % des femmes entre 25 et 49 ans qui exercent une activité professionnelle.

. Une espérance de vie en progression constante : 74 ans en 1980 ; 79 ans en 2004, 84 ans en 2050.

. Hausse du nombre de personnes vivant seules : 1 personne sur 8 en 1999, soit environ 7,4 millions en France (dont près de 3 millions de personnes âgées d’au moins 65 ans) et 1 personne sur 6 en 2030.

**Les nouveaux modes de vie**

. Plus de 80 % des femmes ont une activité professionnelle et sous-traitent les tâches domestiques ; de même le développement des familles monoparentales concerne aujourd’hui un enfant sur cinq ;

. L’allongement de la durée totale du travail servant de base à la retraite à 42 ans conduit les seniors à déléguer davantage l’assistance et l'accompagnement de leurs propres parents ;

L’aspiration des salariés à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée les incite à déléguer certaines tâches domestiques.

Annexe 4 - Baromètre TNS SOFRES – Services à domicile

Attentes en termes de services à domicile

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Jardinage** | **Repassage /Ménage** | **Soutien scolaire / Aide aux devoirs** | **Bricolage** | **Aide aux courses** | **Garde****d'enfants** |
| **Services complémentaires envisagés dans l’avenir** | 10% | 12% | 45% | 20% | 7% | 40% |
| **Principal critère de choix du prestataire de service** | Prix | Prix | Compétence | Qualité du travail | Rapidité | Compétence |
| **Prépondérance du critère de l’expérience dans le choix** | 20% | 30% | 90% | 60% | 5% | 85% |

**Mesure du taux de satisfaction des consommateurs**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Qualité****des****prestations** | **Très insuffisante** | **Insuffisante** | **Satisfaisante** | **Très satisfaisante** |
| 15% | 17% | 50 % | 18% |
| **Prix des prestations** | **Très élevé** | **Élevé** | **Bon rapport qualité / prix** | **Très bon rapport qualité / prix** |
| 10% | 15% | 60 % | 15% |

Annexe 5 - Les avantages fiscaux de l’emploi à domicile

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d’impôt si vous engagez des dépenses au titre des services à la personne qui vous sont rendus à votre résidence principale ou secondaire située en France, que vous en soyez propriétaire ou non. Les salariés doivent effectuer à domicile des tâches à caractère familial ou ménage : garde d'enfants, soutien scolaire, assistance aux personnes âgées ou handicapées, entretien de la maison et travaux ménagers, petits travaux de jardinage, prestations de petit bricolage, prestations d'assistance informatique, internet et administrative, soins et promenades d’animaux de compagnie, etc.

Les sommes ouvrant droit à l'avantage fiscal peuvent être versées directement à un salarié qui rend les services définis ci-dessus ; à un organisme (entreprise, association ou autre organisme public ou privé) qui rend des services à la personne ou à un organisme à but non lucratif ou conventionné comme les centres communaux d’action sociale ou les associations d’aide à domicile. Le crédit d'impôt est égal à 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle de 12 000 euros, éventuellement majorée.

Annexe 6 - Les services à la personne : une activité qui se stabilise





Annexe 7 - Contrat de services à la personne conclu par FAMISERV

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICE

**ENTRE**

**Le Groupe FAMISERV,** SAS au capital de 250 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 147.258.697, dont le siège social est situé 13 rue Roquevert, 75008 PARIS, représentée par Claude Picard en sa qualité de Directeur général, Ci-après « le Prestataire », D'une part,

et **Marie-José NEUVILLE,** né(e) le 02/03/1982 à PARIS, demeurant 23, rue de Gandry, 75014 PARIS, Ci-après **« le Client »,** D’autre part, Ensemble « les Parties ».

**IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT**

Le présent contrat a pour objet - La garde d'un enfant âgé de 10 ans, du lundi au vendredi de 16h00 à 20h00, aide aux devoirs et préparation du repas, activités de loisirs et de jeux éducatifs...

**ARTICLE 2. LIEU D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION**

Le lieu d’exécution de la prestation est réputé se trouver au domicile du Client. […]

**ARTICLE 3. engagements DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire s’engage, envers le Client, […] à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la bonne exécution de la prestation, avec diligence et dans le respect des normes de sa profession.

Les caractéristiques de la prestation de service sont définies dans le devis annexé au présent contrat. […]

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité du Client durant toute la durée d’exécution de la prestation de service.

Le Prestataire s'engage à assurer l'encadrement de la personne qu’il met à disposition du Client pour exercer le service à domicile. […] Le cas échéant, le Prestataire s'assure que la personne qu'il met à disposition du Client, possède le diplôme requis pour dispenser la prestation de service.

Le Prestataire garantit la continuité du service et le remplacement de l'aide à domicile en cas de congés, maladie, etc.

**ARTICLE 4. INFORMATION ET CONSEIL DU CLIENT**

[…] Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations utiles à la bonne exécution de la prestation de service [et] lui permettant d'avoir une bonne connaissance de ses besoins..

Le Client s'engage aussi à collaborer pleinement avec le Prestataire en vue du bon déroulement de la prestation de service.

Le Client s'engage à payer le prix de la prestation pour un montant et dans le(s) délai(s) prévus par le présent contrat.

**ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT**

A compter de la date de signature du présent contrat, le Prestataire s'engage à fournir son service au Client pendant la durée suivante - 8 semaines. Le contrat sera reconduit dans les conditions ci-après définies.

**ARTICLE 7. RENOUVELLEMENT DU CONTRAT**

Le présent contrat sera automatiquement renouvelé, à la fin de la durée initiale […]. Le renouvellement du contrat donne naissance à un nouveau contrat dont le contenu est identique au présent contrat. […]

**ARTICLE 8. PRIX ET PAIEMENT DE LA PRESTATION**

En contrepartie de la réalisation des prestations le Client versera au Prestataire la somme fixe de 1600 € sur toute la durée du contrat. Les prix stipulés sont entendus toutes taxes comprises. […]

**ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément aux articles L. 221-3 et L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client peut, dans un délai de 14 jours, exercer son droit de rétractation. […] Le délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du présent contrat.

Le Prestataire devra rembourser au Client la totalité des sommes versées (arrhes et acompte inclus) au plus tard dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle il est informé de la rétractation du Client. […]

**ARTICLE 11. FORCE MAJEURE**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de son retard ou de sa défaillance dans l’exécution de ses obligations contractuelles si ce retard ou cette défaillance sont dus à la survenance d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait pas être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. […]

En cas de survenance d'un tel cas de force majeure, l’exécution du présent contrat sera suspendue jusqu’à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure. […] Les échéances prévues par le présent contrat seront automatiquement reportées en fonction de la durée du cas de force majeure. […]



Annexe 8 - Documentation juridique (extraits de Codes)

**Les effets du contrat (Extraits du Code civil)**

**Art. 1212.** - Lorsque le contrat est conclu pour une durée déterminée, chaque partie doit l'exécuter jusqu'à son terme. Nul ne peut exiger le renouvellement du contrat.

**Art. 1214.** - Le contrat à durée déterminée peut être renouvelé par l'effet de la loi ou par l'accord des parties. Le renouvellement donne naissance à un nouveau contrat dont le contenu est identique au précédent mais dont la durée est indéterminée.

**Art. 1215.** - Lorsqu'à l'expiration du terme d'un contrat conclu à durée déterminée, les contractants continuent d'en exécuter les obligations, il y a tacite reconduction. Celle-ci produit les mêmes effets que le renouvellement du contrat.

**Art. 1351**.- L’impossibilité d’exécuter la prestation libère le débiteur […] lorsqu’elle procède d’un cas de force majeure et qu’elle est définitive, à moins qu’il n’ait convenu de s’en charger ou qu’il ait été préalablement mis en demeure.

**L’exécution de certains contrats (Extraits du Code de la consommation)**

**Art. L221-10.** – […] 2° Les contrats à exécution successive, conclus […] et proposés par un organisme agréé […] ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'[article L. 7231-1 du code du travail](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006072050&idArticle=LEGIARTI000006904693&dateTexte=&categorieLien=cid) […]
Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

**Les activités de services à la personne (Extraits du Code du travail)**

**Art. L7231-1.** - Les services à la personne portent sur les activités suivantes :

1° La garde d'enfants ;

2° L'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ;

3° Les services aux personnes à leur domicile relatifs aux tâches ménagères ou familiales.

