BTS TERTIAIRES MCO · CEJM · 2E ANNÉE

Chapitre 05 — Le numérique et la transformation de l'entreprise

Mise en application — 3 dossiers · 3 études de cas · 15 questions style examen BTS

Matière	CEJM — Culture Économique, Juridique et Managériale
Chapitre	Chapitre 05 — Le numérique et la transformation de l'entreprise
Niveau	BTS Tertiaires — 2e année
Contenu	3 dossiers · 15 questions

D1 Plateformes et marchés bifaces : la course à la taille critique

Le numérique fait émerger des plateformes qui mettent en relation deux catégories d'utilisateurs distinctes et génèrent des externalités de réseau croisées. Étude de cas : **SkillMatch**, plateforme freelance/entreprises confrontée à la loi de Metcalfe et au « winner-takes-all ».

MARCHÉ BIFACE (TIROLE) · LOI DE METCALFE · MODÈLE FREEMIUM · WINNER-TAKES-ALL

Cas · SkillMatch — Une plateforme sur un marché biface



Plateforme de mise en relation freelances/entreprises — SkillMatch

DOCUMENT — MODÈLE ÉCONOMIQUE DE SKILLMATCH

Une croissance qui ralentit face aux leaders établis

- Plateforme mettant en relation **12 000 freelances** et **3 400 entreprises**.
- Modèle freemium côté freelance (**29 €/mois**) et commission de **8 %** côté entreprise.
- Croissance ralentie face à des concurrents ayant atteint une taille critique (Malt, Upwork).
- Relations d'échange multiples : B2B, B2C, C2C, B2G selon les usages de la plateforme.

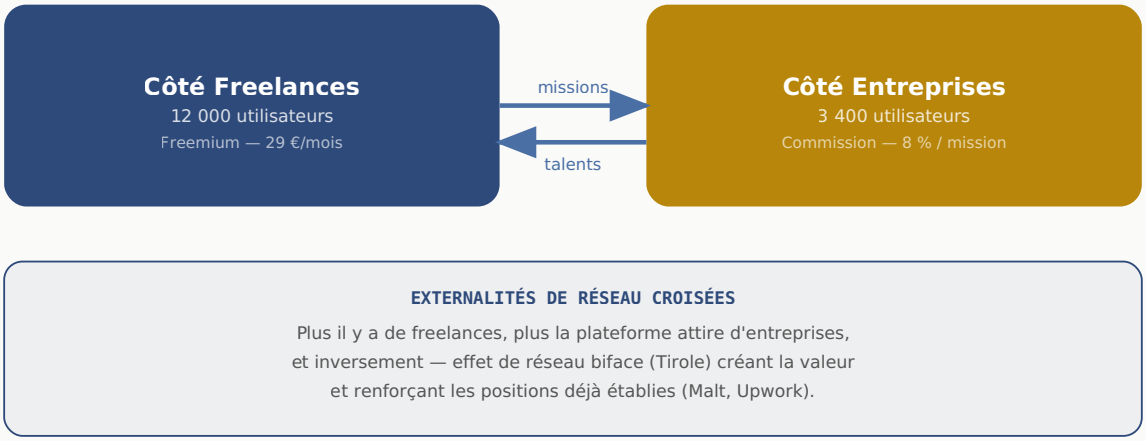


Fig. — Le marché biface de SkillMatch : deux faces, une valeur créée par l'effet de réseau croisé

Questions de mise en application

1 **Qualifiez la nature biface du marché de SkillMatch et expliquez la création de valeur.** Économique · 4 pts

2 **Expliquez, via la loi de Metcalfe (Utilité ∝ n²), pourquoi la taille du réseau est décisive et pourquoi les leaders sont difficiles à détrôner.** Économique · 4 pts

3 **Analysez la logique et les conditions de rentabilité du modèle freemium.** Économique · 4 pts

4 **Proposez deux stratégies pour atteindre la masse critique face au « winner-takes-all ».** Management · 4 pts

5 **Rédigez une note stratégique recommandant une trajectoire réaliste de développement.** Synthèse · 4 pts

PARTIE II · LES RÉPONSES DU DROIT AUX TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES

D2 Protéger les données et les actifs numériques

Le numérique impose un cadre juridique spécifique : protection des données personnelles (RGPD), protection du code source et signature électronique. Étude de cas : **DataVitale**, éditeur SaaS de santé confronté à plusieurs manquements RGPD.

RGPD | SANCTIONS CNIL | DROIT D'AUTEUR LOGICIEL | SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Cas · DataVitale — Conformité RGPD et protection des actifs numériques



Éditeur de logiciels de santé — DataVitale

DOCUMENT — RAPPORT D'AUDIT RGPD DATAVITALE

Plusieurs manquements identifiés chez un éditeur SaaS santé

- Éditeur SaaS traitant les données de santé de **240 000 patients**. CA mondial : **4,8 M€**.
- Manquements relevés : absence d'information des droits des personnes, conservation des données sans durée limitée.
- Code source de l'application copié par un développeur externe.

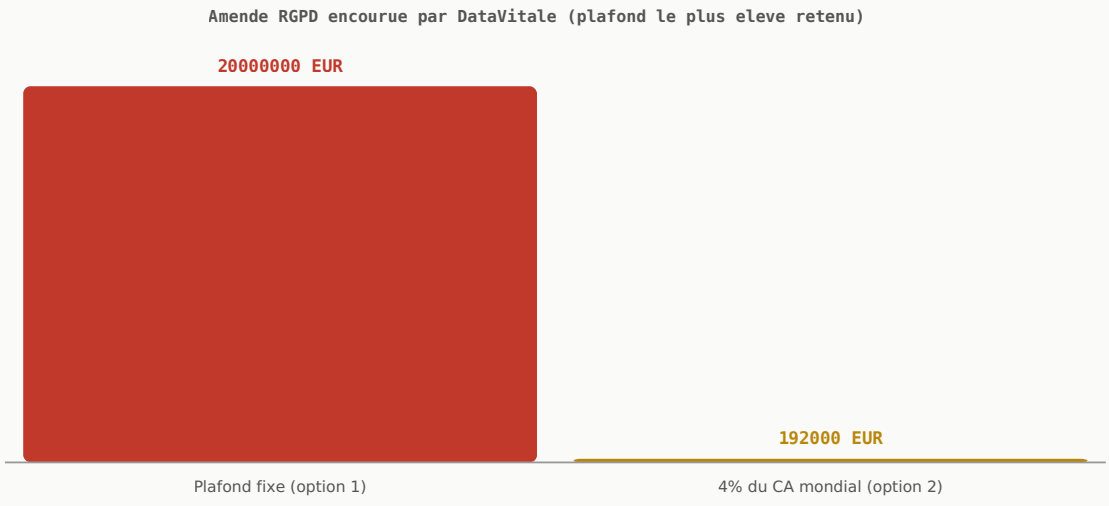


Fig. — Calcul de l'amende RGPD maximale encourue par DataVitale

Questions de mise en application

1 **Identifiez trois manquements au RGPD et proposez une mesure corrective pour chacun.** Droit · 5 pts

2 **Calculez l'amende maximale encourue par DataVitale.** Droit · 3 pts

3 **Sur quel fondement DataVitale peut-elle agir contre le développeur ayant copié son code source ?** Droit · 4 pts

4 **Expliquez les conditions de validité juridique d'un contrat et d'une signature électroniques.** Droit · 4 pts

5 **Rédigez une note de mise en conformité croisant RGPD, droit d'auteur et réputation.** Synthèse · 4 pts

PARTIE III · L'INCIDENCE DU NUMÉRIQUE SUR LE MANAGEMENT

D3 Piloter l'entreprise grâce au système d'information

Le système d'information (ERP, CRM, BI) transforme le pilotage de l'entreprise, mais soulève des questions de coordination et de cybersécurité. Étude de cas : **RetailConnect**, réseau de magasins confronté à la tension centralisation/autonomie et à un incident de cybersécurité.

ERP / CRM / BI · CENTRALISATION VS AUTONOMIE · CYBERSÉCURITÉ · NOTIFICATION RGPD

Cas · RetailConnect — Piloter l'entreprise grâce au système d'information



Réseau de magasins pilotés par système d'information — RetailConnect

DOCUMENT — DÉPLOIEMENT DU SI CHEZ RETAILCONNECT

Un déploiement technologique qui bouscule l'organisation

- Réseau de **14 magasins**, **28 M€** de CA, déploie un ERP et un CRM.
- Les directeurs de magasin se plaignent d'une perte d'autonomie dans leurs décisions.
- Un incident de cybersécurité expose les données de **18 000 clients**.



14 magasins · 28 M€ de CA · tension centralisation / autonomie locale

Fig. — ERP, CRM et BI : trois briques complémentaires du système d'information

Questions de mise en application

1 **Distinguez les rôles de l'ERP, du CRM et de la BI dans le pilotage de RetailConnect.** Management · 4 pts

2 **Analysez la tension centralisation/autonomie en termes de mécanismes de coordination et proposez une organisation hybride.** Management · 4 pts

3 **Évaluez l'impact économique du CRM sur la performance commerciale.**
Économique · 3 pts

4 **Précisez les obligations de notification liées à l'incident de cybersécurité et les risques de sanction.** Droit · 5 pts

5 **Rédigez un plan d'action post-déploiement croisant performance, conformité et conduite du changement.** Synthèse · 4 pts

Conseils méthodologiques pour l'étudiant (format d'examen)

Pour les questions **Économique** mobilisant une loi ou un modèle (Metcalfe, RGPD), donnez toujours la formule ou le principe avant de l'appliquer aux chiffres du cas.

Pour les questions de **Synthèse**, structurez votre réponse en croisant explicitement au moins deux champs disciplinaires (économique, droit, management) pour montrer la vision transversale attendue à l'examen.