CORRIGÉ

BTS TERTIAIRES MCO · CEJM · 2E ANNÉE

Chapitre 06 — Le marché du travail, le droit social et les RH

Feuille de correction — réservé à l'enseignant

Mise en application — 3 dossiers · 3 études de cas · 14 questions style examen BTS

Matière	CEJM — Culture Économique, Juridique et Managériale
Chapitre	Chapitre 06 — Le marché du travail, le droit social et les RH
Niveau	BTS Tertiaires — 2e année
Contenu	3 dossiers · 14 questions · Corrigé enseignant

D1 Gig economy et lien de subordination

Les plateformes numériques ont fait émerger de nouvelles formes d'emploi qui interrogent la frontière entre travail indépendant et salariat. Étude de cas : **FlexiLivraison**, plateforme de livraison confrontée à une demande de requalification en CDI.

SEGMENTATION DOERINGER & PIORE · GIG ECONOMY · LIEN DE SUBORDINATION · REQUALIFICATION

Cas · FlexiLivraison — Entre gig economy et lien de subordination



Livreur à vélo travaillant pour une plateforme — FlexiLivraison

DOCUMENT — FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME FLEXILIVRAISON

35 livreurs demandent la requalification en CDI

- FlexiLivraison collabore avec **1 400 livreurs auto-entrepreneurs**.
- Les livreurs reçoivent instructions, évaluations et sanctions via l'application.
- **35 livreurs** demandent la requalification de leur relation en CDI.



Les 3 critères cumulatifs du lien de subordination (jurisprudence)

Fig. — Les trois critères cumulatifs du lien de subordination

Questions de mise en application

1 **Positionnez les livreurs dans la segmentation de Doeringer & Piore et justifiez.** Économique · 4 pts

CORRECTION

Les livreurs de FlexiLivraison relèvent du **marché secondaire du travail** (théorie de la segmentation de Doeringer & Piore) : statut précaire (auto-entrepreneurs sans protection salariale), absence de perspective de carrière interne, forte rotation, rémunération à la tâche. Ce marché s'oppose au **marché primaire**, caractérisé par des emplois stables, qualifiés et protégés (CDI, progression de carrière), auquel les livreurs cherchent précisément à accéder via la demande de requalification.

2 **Analysez si les conditions d'exercice réunissent les critères du lien de subordination (instruire, contrôler, sanctionner).** Droit · 5 pts

CORRECTION

Les trois critères cumulatifs du lien de subordination semblent réunis : (1) **instruire** — les livreurs reçoivent des instructions précises via l'application (itinéraires, créneaux) ; (2) **contrôler** — leur activité est suivie et évaluée en temps réel (géolocalisation, notation) ; (3) **sanctionner** — des sanctions peuvent être appliquées (désactivation du compte, baisse de priorité). La réunion de ces trois éléments caractérise un pouvoir de direction typique de l'employeur, ce qui va au-delà de la simple mise en relation propre au travail indépendant.

3 **Précisez les conséquences d'une éventuelle requalification en CDI.** Droit · 4 pts

CORRECTION

La requalification en CDI entraînerait pour FlexiLivraison : le paiement rétroactif des cotisations sociales salariales et patronales, des congés payés et heures supplémentaires non versés, l'application du droit du travail (durée légale, SMIC, protection contre le licenciement), ainsi qu'un risque de sanctions pénales pour travail dissimulé. Ces conséquences financières et juridiques peuvent être étendues à l'ensemble des 1 400 livreurs si la requalification fait jurisprudence.

4 **Rédigez une note d'alerte croisant risque juridique et modèle économique de la plateforme.** Synthèse · 4 pts

CORRECTION

Le modèle économique de FlexiLivraison repose sur la flexibilité et le faible coût du travail indépendant. Or, le niveau de contrôle exercé via l'application expose l'entreprise à un risque juridique sérieux de requalification massive, qui remettrait en cause l'équilibre économique du modèle (charges sociales, droit du travail). Il est recommandé de réduire le niveau de subordination effective (autonomie réelle dans l'organisation du travail, absence de sanctions directes) ou d'anticiper une évolution vers un statut salarié encadré, pour sécuriser juridiquement le modèle à moyen terme.

PARTIE II · LE CADRE JURIDIQUE DE LA RELATION DE TRAVAIL

D2 Rompre le contrat de travail : modes et protections

La rupture du contrat de travail obéit à des règles protectrices spécifiques selon son origine (démission, licenciement, rupture conventionnelle), et l'employeur reste tenu d'une obligation de sécurité envers ses salariés. Étude de cas : **MédiService**, confrontée à un projet de licenciement économique collectif et à un manquement à l'obligation de sécurité.

LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE · RUPTURE CONVENTIONNELLE · OBLIGATION DE SÉCURITÉ · CSE / CPF

Cas · MédiService — Rupture du contrat et protection des salariés



Équipe de service à domicile — MédiService

DOCUMENT — SITUATION SOCIALE DE MÉDISERVICE

Perte d'un contrat majeur et DUER non actualisé

- MédiService (**180 salariés**) perd un contrat représentant **22 %** de son activité, et envisage de supprimer **15 postes**.
- Une aide-soignante hésite entre démission et rupture conventionnelle.
- Le CSE signale un **DUER non mis à jour depuis trois ans**.

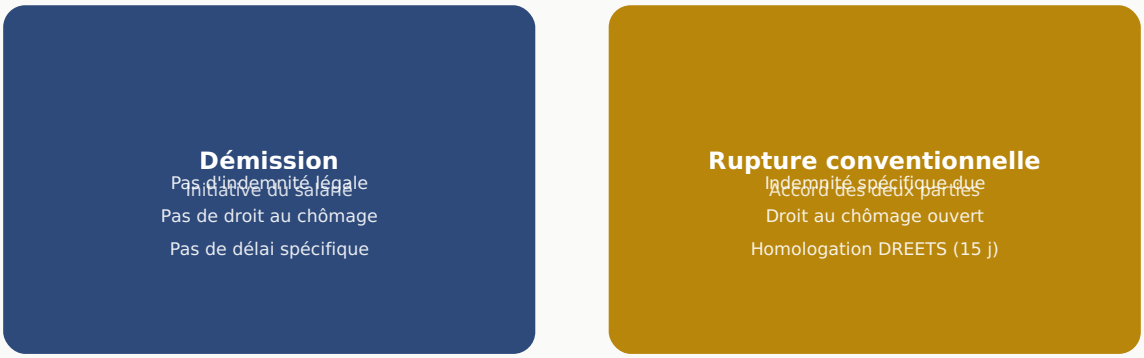


Fig. — Démission et rupture conventionnelle : deux logiques différentes

Questions de mise en application

1 **Précisez les conditions légales et obligations procédurales d'un licenciement économique collectif.** Droit · 4 pts

> **CORRECTION**
>
> Le licenciement économique doit reposer sur un motif non inhérent à la personne du salarié (difficultés économiques, mutation technologique, réorganisation nécessaire à la sauvegarde de la compétitivité). Pour un licenciement collectif de 15 postes (10 salariés et plus dans une entreprise de 50 salariés et plus), l'employeur doit consulter le CSE, élaborer un **Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE)** comportant des mesures de reclassement, et respecter l'ordre des licenciements ainsi que la priorité de réembauche.

2 **Comparez démission et rupture conventionnelle (initiative, indemnités, chômage, délai).** Droit · 4 pts

> **CORRECTION**
>
> **Démission :** initiative exclusive du salarié, pas d'indemnité légale de rupture, pas de droit aux allocations chômage (sauf cas de démission légitime), préavis à respecter.
>
> **Rupture conventionnelle :** accord commun employeur/salarié, indemnité spécifique de rupture au moins égale à l'indemnité légale de licenciement, ouvre droit aux allocations chômage, soumise à homologation de la DREETS dans un délai de 15 jours.

3 **Le DUER non actualisé constitue-t-il un manquement à l'obligation de sécurité ? Précisez la nature de cette obligation et ses conséquences.** Droit · 4 pts

> **CORRECTION**
>
> Oui : l'employeur est tenu d'une **obligation de sécurité** envers ses salariés, qui l'oblige notamment à mettre à jour au moins annuellement le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER). Un DUER non actualisé depuis trois ans constitue un manquement à cette obligation, susceptible d'engager la responsabilité civile (dommages-intérêts) voire pénale de l'employeur en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle survenant entre-temps, et peut également fonder une action en justice du CSE.

4 **Expliquez le rôle du CSE et l'intérêt du CPF pour accompagner les salariés concernés.** Management · 4 pts

> **CORRECTION**
>
> Le **CSE** (Comité Social et Économique) représente les intérêts des salariés, doit être consulté en amont de tout projet de licenciement collectif et de PSE, et peut alerter l'employeur sur des risques (comme ici le DUER obsolète). Le **CPF** (Compte Personnel de Formation) permet aux salariés menacés de licenciement de financer une formation de reconversion, facilitant leur retour à l'emploi et limitant l'impact social de la restructuration.

5 **Proposez une stratégie de réduction d'effectifs à la fois sécurisée juridiquement et socialement responsable.** Synthèse · 4 pts

> **CORRECTION**
>
> MédiService devrait : (1) mettre immédiatement à jour le DUER pour sécuriser son obligation de sécurité et éviter tout risque juridique additionnel ; (2) privilégier autant que possible les départs volontaires et ruptures conventionnelles avant d'engager un PSE contraint ; (3) mobiliser le CPF et un accompagnement au reclassement pour les salariés concernés par les suppressions de postes ; (4) associer étroitement le CSE à chaque étape de la procédure pour sécuriser juridiquement le processus et en limiter l'impact social.

D3 Anticiper, motiver, fidéliser

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) permet d'anticiper les évolutions de métiers, tandis que les théories de la motivation (Herzberg) éclairent les leviers d'engagement des salariés. Étude de cas : **BancAssur**, confrontée à une mutation profonde de ses métiers et à un déficit de motivation.

GPEC · THÉORIE DE HERZBERG · CONTRAT PSYCHOLOGIQUE · FORMATION / VAE

Cas · BancAssur — Anticiper, motiver, fidéliser



Agence bancaire et conseillers patrimoniaux — BancAssur

DOCUMENT — DIAGNOSTIC RH DE BANCASSUR

Une mutation des métiers qui fragilise l'engagement

- BancAssur (**620 salariés**) : les opérations de caisse chutent de **65 %** en cinq ans.
- Les besoins en **conseillers patrimoniaux** explosent en parallèle.
- **38 %** des salariés se déclarent peu motivés (enquête interne).

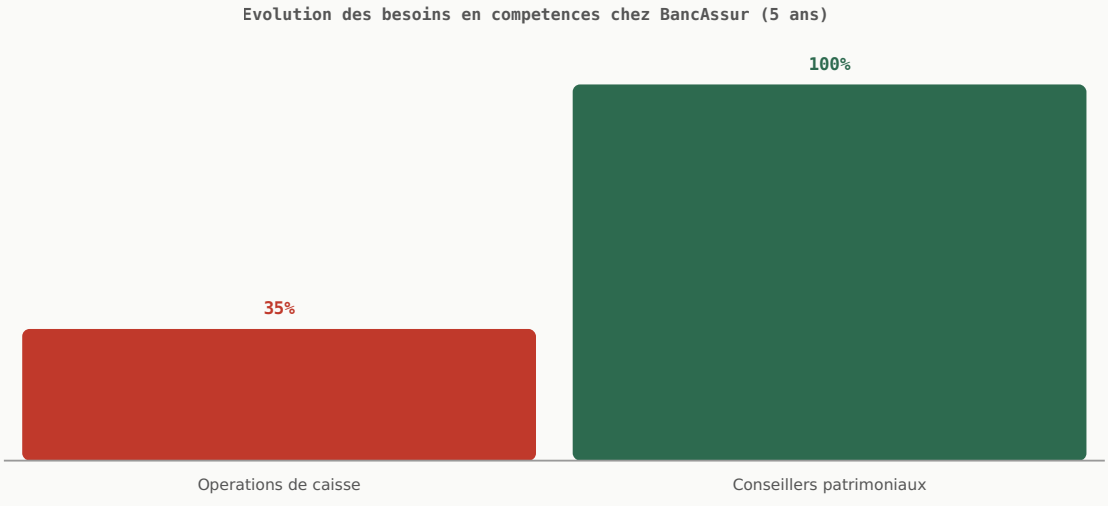


Fig. — Le basculement des métiers chez BancAssur : moins de caisse, plus de conseil patrimonial

Questions de mise en application

1 **Réalisez un diagnostic GPEC partiel (sureffectifs, compétences manquantes, écarts à 3 ans).** Management · 5 pts

CORRECTION

Sureffectifs prévisibles sur les métiers d'opérations de caisse, en déclin structurel (-65 % en 5 ans). **Compétences manquantes** : expertise en conseil patrimonial (gestion de patrimoine, produits d'épargne complexes, relation client à forte valeur ajoutée), dont les besoins augmentent fortement. **Écart à 3 ans** : un déséquilibre croissant entre une main-d'œuvre positionnée sur des métiers en déclin et des besoins concentrés sur des métiers en forte croissance nécessitant une requalification substantielle.

2 **Proposez un plan d'action mobilisant recrutement, formation, mobilité interne.** Management · 4 pts

CORRECTION

Formation : plan de requalification des salariés de caisse vers le métier de conseiller patrimonial (formation certifiante, VAE). **Mobilité interne :** accompagner les transitions internes plutôt que de recruter systématiquement en externe, en valorisant la connaissance client déjà acquise. **Recrutement ciblé :** compléter par un recrutement externe uniquement sur les compétences pointues non transférables en interne (expertise patrimoniale avancée).

3 **Analysez les facteurs d'insatisfaction via la théorie de Herzberg et proposez deux leviers.** Management · 4 pts

CORRECTION

Selon Herzberg, l'insatisfaction (38 % de salariés peu motivés) provient souvent de **facteurs d'hygiène** défaillants (conditions de travail, incertitude sur l'avenir du poste, manque de reconnaissance) plutôt que de l'absence de facteurs de motivation. **Leviers proposés :** (1) sécuriser les parcours par un plan de formation clair et individualisé (réduit l'anxiété liée à la mutation des métiers) ; (2) enrichir le contenu du travail des futurs conseillers patrimoniaux (autonomie, responsabilité, reconnaissance), véritables facteurs moteurs selon Herzberg.

4 **Montrez pourquoi l'investissement GPEC est économiquement rationnel (coût du turnover, productivité).** Économique · 3 pts

CORRECTION

Le coût d'un recrutement et d'une intégration externe (sourcing, formation initiale, perte de productivité le temps de la montée en compétence) est généralement supérieur au coût d'une requalification interne d'un salarié déjà formé à la culture et aux clients de l'entreprise. Investir dans la GPEC réduit également le risque de turnover et de rupture de contrat coûteuse (indemnités, procédure), tout en maintenant un niveau de productivité et de qualité de service pendant la transition.

5 **Rédigez une note de politique RH croisant économie, droit et management.**

Synthèse · 4 pts

CORRECTION

Sur le plan **économique**, la requalification interne des salariés de caisse vers le conseil patrimonial est plus rationnelle qu'un recrutement massif externe. Sur le plan **managérial**, un plan de formation combiné à un enrichissement des tâches (facteurs moteurs de Herzberg) permettra de restaurer l'engagement des 38 % de salariés démotivés. Sur le plan **juridique**, toute évolution substantielle des postes devra respecter le cadre du contrat de travail (avenant, formation obligatoire de l'employeur), afin de sécuriser cette transformation des métiers.

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

Pour les questions de **Droit** portant sur une qualification juridique (subordination, rupture du contrat), listez systématiquement les critères ou conditions légales avant de les appliquer aux faits du cas.

Pour les questions de **Management** mobilisant une théorie (Doeringer & Piore, Herzberg), présentez brièvement le modèle avant de l'appliquer — la seule application sans définition du cadre théorique est pénalisée.