BTS 1RE ANNÉE — CEJM — CORRECTION OFFICIELLE

Sujet 1 – Bois & Design

Thème 1 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement

Épreuve : Culture Économique, Juridique et Managériale

Durée indicative : 35 minutes — Barème : 20 points

Corrigé détaillé

SOMMAIRE

1. Analyse de l'environnement – Économie (8 pts)
2. Relations commerciales – Droit (6 pts)
3. Gestion des parties prenantes – Management (6 pts)

Partie 1 Analyse de l'environnement

8 points — Économie

QUESTION 1.1 — 3 POINTS

> *Montrez que Bois & Design est inscrite dans un environnement économique en évolution.*

L'entreprise **Bois & Design** évolue dans un environnement économique marqué par plusieurs mutations importantes, conformément au concept d'`environnement macro-économique` étudié en CEJM.

Premièrement, la **hausse des prix des matières premières** – et notamment du bois – constitue une évolution significative de l'environnement économique. Cette fluctuation des coûts d'approvisionnement pèse directement sur la structure des coûts de l'entreprise et sa capacité à maintenir des marges satisfaisantes.

Deuxièmement, la **concurrence accrue des grandes enseignes** (type IKEA ou Leroy Merlin) traduit une évolution du marché du meuble, avec une concentration de l'offre et une pression à la baisse sur les prix. Bois & Design, en tant que PME artisanale, doit trouver un positionnement différenciant pour résister à cette pression concurrentielle.

Troisièmement, les **mutations des modes de consommation** (attrait pour le fait-main, l'éco-responsabilité, la personnalisation) créent de nouvelles opportunités pour une PME comme Bois & Design, qui peut valoriser son savoir-faire artisanal face aux produits standardisés.

Notion clé : L'environnement économique regroupe l'ensemble des facteurs macro-économiques (conjoncture, niveaux des prix, structure du marché) qui influencent l'activité de l'entreprise sans qu'elle puisse les contrôler directement.

QUESTION 1.2 — 3 POINTS

> *Étudiez en quoi l'environnement de l'entreprise influence son activité.*

L'environnement de Bois & Design influence son activité à la fois sur le plan des **contraintes** et des **opportunités**.

Contraintes : La hausse du prix du bois augmente les coûts de production, ce qui réduit les marges ou oblige à répercuter cette hausse sur les prix de vente, au risque de perdre des clients. La concurrence des grandes enseignes limite les parts de marché accessibles pour une PME aux ressources limitées.

Opportunités : La clientèle composée d'architectes et de décorateurs constitue un marché de niche porteur, sensible à la qualité artisanale et à la personnalisation, segments sur lesquels les grandes enseignes sont peu présentes. Par ailleurs, la montée en puissance des valeurs d'authenticité et de consommation responsable favorise les entreprises artisanales.

En conséquence, Bois & Design doit **adapter sa stratégie** : valoriser le sur-mesure, développer des partenariats avec des prescripteurs (architectes) et diversifier ses sources d'approvisionnement pour sécuriser ses coûts.

QUESTION 1.3 — 2 POINTS

> *Analyse synthétique de l'environnement (outil PESTEL appliqué).*

On peut synthétiser les influences de l'environnement sur Bois & Design à l'aide d'une grille PESTEL simplifiée :

Dimension	Facteur identifié	Impact sur l'entreprise
Économique	Hausse du prix du bois	Augmentation des coûts d'approvisionnement
Économique	Concurrence des grandes enseignes	Pression sur les prix et les parts de marché
Socioculturel	Attrait pour l'artisanat et le sur-mesure	Opportunité de différenciation
Technologique	Développement des outils numériques	Nouvelles modalités de mise en relation avec les clients

Partie 2 — Relations commerciales

6 points — Droit

QUESTION 2.1 — 3 POINTS

> *Expliquez pourquoi les relations avec les fournisseurs doivent être sécurisées.*

La sécurisation des relations avec les fournisseurs est essentielle pour Bois & Design pour plusieurs raisons :

- **Continuité de l'activité :** Le bois est la matière première centrale du processus de production. Toute rupture d'approvisionnement entraîne un arrêt de la production et une impossibilité de respecter les délais de livraison convenus avec les clients.
- **Maîtrise des coûts :** Dans un contexte de hausse des prix des matières premières, sécuriser des relations avec les fournisseurs permet de négocier des prix stables sur une durée déterminée, limitant ainsi l'exposition aux fluctuations du marché.
- **Qualité des approvisionnements :** La réputation de Bois & Design repose sur la qualité de ses réalisations. Un fournisseur fiable garantit des matériaux conformes aux standards de l'entreprise, ce qui conditionne la satisfaction des clients finaux.
- **Sécurité juridique :** Une relation non formalisée expose l'entreprise à des litiges en cas de non-respect des conditions convenues (délais, qualité, prix). La formalisation juridique réduit ce risque.

QUESTION 2.2 — 2 POINTS

> *Donnez deux avantages pour l'entreprise de recourir à des contrats.*

Le recours à des `contrats commerciaux` avec les fournisseurs présente deux avantages majeurs :

1. **La sécurité juridique :** Le contrat formalise les obligations des deux parties (prix, quantités, délais de livraison, qualité des matériaux). En cas de manquement, l'entreprise dispose d'un recours juridique pour obtenir l'exécution forcée du contrat ou des dommages et intérêts (art. 1217 du Code civil). Bois & Design est ainsi protégée contre les manquements unilatéraux du fournisseur.
2. **La prévisibilité économique :** Un contrat à durée déterminée avec des prix fixés à l'avance permet à l'entreprise de planifier ses coûts de production sur le moyen terme. Elle peut ainsi établir des devis fiables pour ses clients et sécuriser ses marges commerciales, indépendamment des fluctuations du marché des matières premières.

> **Rappel juridique :** Selon l'article 1101 du Code civil, le contrat est un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destiné à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations. Sa force obligatoire (art. 1103) signifie qu'il s'impose aux parties comme la loi.

QUESTION 2.3 — 1 POINT

> *Point complémentaire sur les contrats.*

On peut également noter qu'un contrat bien rédigé permet à Bois & Design de **définir des clauses de révision de prix** ou d'**exclusivité territoriale**, renforçant encore davantage la maîtrise de son environnement fournisseur dans un marché volatile.

Partie 3 Gestion des parties prenantes

6 points — Management

QUESTION 3.1 — 3 POINTS

> *Décrivez comment l'entreprise peut s'adapter à ses parties prenantes.*

Les `parties prenantes` désignent l'ensemble des acteurs qui ont un intérêt dans l'activité de l'entreprise ou qui peuvent l'influencer : clients particuliers, artisans, architectes, fournisseurs, salariés, collectivités...

Pour s'adapter à ses parties prenantes, Bois & Design peut mettre en oeuvre plusieurs leviers :

- **Identifier et hiérarchiser ses parties prenantes** en distinguant celles à fort pouvoir d'influence (architectes prescripteurs, fournisseurs stratégiques) et celles à fort intérêt (clients particuliers fidèles).
- **Adapter son offre à chaque segment :** proposer des services personnalisés aux architectes (délais rapides, matériaux haut de gamme, co-conception), et des solutions plus accessibles aux particuliers.
- **Communiquer de manière ciblée** selon les attentes spécifiques de chaque partie prenante : catalogue technique pour les professionnels, mise en avant des valeurs artisanales pour les particuliers.
- **Intégrer les retours des parties prenantes** dans le processus d'amélioration continue de l'offre (enquêtes de satisfaction, retours sur chantier avec les architectes).

QUESTION 3.2 — 3 POINTS

> *Proposez deux actions concrètes pour améliorer la relation avec les architectes et les décorateurs.*

Les architectes et décorateurs constituent pour Bois & Design des **prescripteurs clés** : leur satisfaction génère non seulement des commandes directes, mais aussi des recommandations auprès d'une clientèle solvable et exigeante. Deux actions concrètes peuvent être proposées :

1. **Créer un programme partenaires dédié aux professionnels :** Mettre en place un espace client professionnel sur le site internet avec accès à un catalogue technique détaillé (fiches matériaux, certifications, délais de fabrication), des tarifs préférentiels pour les commandes récurrentes, et un interlocuteur dédié. Cela renforce la *relation de confiance* et fidélise les prescripteurs sur le long terme.
2. **Participer à des événements professionnels et organiser des visites d'atelier :** La présence à des salons spécialisés (Maison & Objet, salons régionaux d'architecture) ainsi que l'organisation de portes ouvertes de l'atelier permettent à Bois & Design de démontrer son savoir-faire artisanal, de tisser des

liens informels avec les prescripteurs et de se différencier des acteurs industriels. La proximité relationnelle est un facteur de différenciation fort dans ce secteur.