

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 2024

Durée : 4 heures

Aucun matériel n'est autorisé

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.**



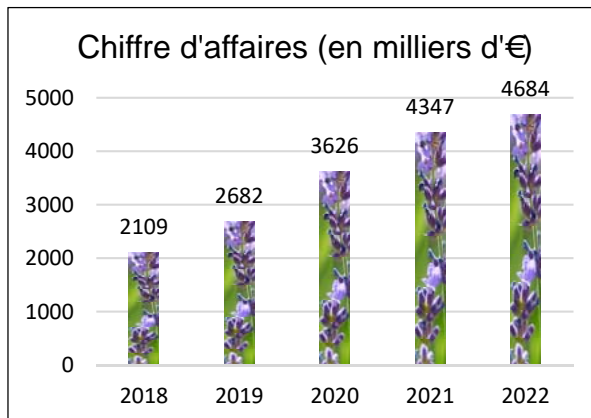
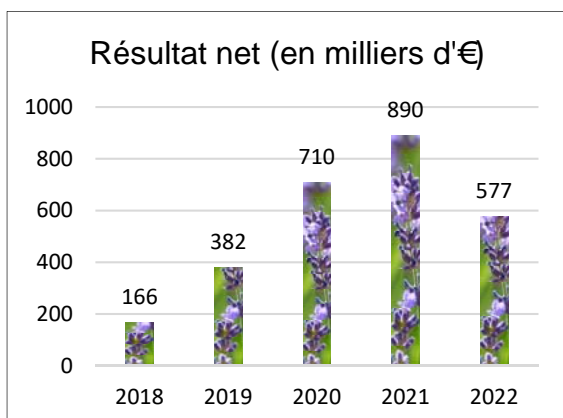
Contexte du sujet¹

La **SAVONNERIE DE NYONS** est située au cœur de la Drôme Provençale, premier département Bio de France. C'est une entreprise de fabrication de savons, de produits d'hygiène corporelle et de cosmétiques, qui exporte dans plus de 50 pays à travers le monde. C'est avec des ingrédients naturels essentiellement issus de l'agriculture biologique, comme le beurre de karité, le lait d'ânesse, l'huile d'Argan ou encore de la lavande, des olives, des fruits, des herbes aromatiques, rigoureusement sélectionnés auprès des producteurs locaux, que la Savonnerie de Nyons produit au sein de son usine dans cette même ville.

Nyons a toujours produit du savon. Les premières traces d'une savonnerie remontent à l'année 1591. Malheureusement faute d'héritiers, les savonneries ont lentement disparu. Erwan ALLEE, le PDG de l'entreprise, a choisi de faire revivre cette tradition nyonsaise longtemps endormie.

Créée en 2012, la Savonnerie de Nyons (société anonyme) emploie actuellement 18 personnes représentant une masse salariale d'environ 700 000 €. Les clients sont des particuliers et des entreprises. La distribution des produits de la Savonnerie de Nyons se fait grâce au magasin de Nyons, au site d'e-commerce, et à des partenariats avec des chaînes de distribution en France comme à l'étranger.

Depuis sa création, l'entreprise connaît une croissance importante de son chiffre d'affaires et de son résultat comme le montrent les graphiques ci-dessous.



¹ Le contexte prend appui sur un cas réel mais des ajouts ont été effectués pour les besoins du sujet.

Afin de l'aider à renforcer son développement, le dirigeant de la Savonnerie de Nyons vous confie des missions liées à la prise de décision financière et commerciale.

L'étude est composée de 3 missions

Mission 1 : l'analyse de l'environnement de la Savonnerie de Nyons.

Mission 2 : le financement de l'activité de la Savonnerie de Nyons.

Mission 3 : le développement numérique de l'activité de la Savonnerie de Nyons.

Composition du dossier documentaire

Annexe 1 : présentation de la Savonnerie de Nyons	page 6
Annexe 2 : extrait de l'interview d'Erwan Allee	pages 6 à 7
Annexe 3 : données macro-économiques de la France en %	page 8
Annexe 4 : articles du Code civil	page 8
Annexe 5 : rupture abusive des pourparlers	page 9
Annexe 6 : hausse historique des taux directeurs de la BCE	pages 9 à 10
Annexe 7 : informations financières et cycles	page 10
Annexe 8 : les avantages d'une introduction en bourse	page 11
Annexe 9 : Bpifrance et l'avantage de ses prêts	page 11
Annexe 10 : articles de droit relatifs à la protection des données	pages 12 à 13
Annexe 11 : RGPD et données bancaires	page 13
Annexe 12 : condamnation Doctissimo par la CNIL	page 14
Annexe 13 : les relations d'échange sur une place de marché	page 15
Annexe 14 : les cas de recours au CDD	page 15
Annexe 15 : extrait de la fiche de poste d'un community manager	page 16

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 - L'ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT DE LA SAVONNERIE DE NYONS (ANNEXES 1 à 6 et 9)
--

Pour assurer la pertinence des décisions à venir, la Savonnerie de Nyons souhaite disposer d'une analyse du macro-environnement et appréhender le rôle des agents économiques locaux.

- | |
|---|
| <p>1.1. Analyser les composantes du macro-environnement de la Savonnerie de Nyons qui peuvent impacter son activité.</p> <p>1.2. Expliquer en quoi les agents économiques locaux contribuent au succès de la Savonnerie de Nyons.</p> |
|---|

Pour répondre à l'accroissement de la demande, la Savonnerie de Nyons décide de faire construire un nouvel entrepôt de stockage. Ce projet nécessite l'acquisition d'un terrain pour laquelle des pourparlers de plusieurs mois ont été engagés avec la société immobilière ARTUS et une offre formulée.

Alors que le compromis de vente s'apprêtait à être signé, devant notaire, le rendez-vous a été annulé la veille.

Le motif évoqué par le notaire précise que la société Artus a vendu son terrain à IMMO'26, une autre société immobilière, pour y construire des logements.

Durant la phase précontractuelle, la Savonnerie de Nyons a engagé des frais importants d'étude de faisabilité auprès d'un géomètre et d'un architecte.

M. Allee se sent lésé par cette décision et se demande s'il peut être indemnisé des frais engagés et du manque à gagner dû au retard de la construction du nouvel entrepôt.

- | |
|---|
| <p>1.3. Apprécier, à l'aide d'un raisonnement juridique, les conséquences, pour la Savonnerie de Nyons, de la rupture des négociations par la société Artus.</p> |
|---|

MISSION 2 - LE FINANCEMENT DE L'ACTIVITÉ DE LA SAVONNERIE DE NYONS (ANNEXES 1 et 6 à 9)

Comme toute organisation, la Savonnerie de Nyons mobilise des ressources financières pour financer son activité.

2.1. Distinguer les solutions de financement adoptées, jusqu'à présent, par la Savonnerie de Nyons pour financer ses cycles financiers.

Malgré les déconvenues liées à la rupture brutale des négociations concernant l'achat du terrain, l'analyse de l'environnement de la Savonnerie de Nyons a conforté Erwan Allee dans sa volonté de poursuivre le développement de son activité.

2.2. Caractériser les modalités de développement stratégique de la Savonnerie de Nyons.

Après avoir enfin signé un compromis de vente d'un nouveau terrain, la Savonnerie de Nyons doit étudier les modalités de financement possibles.

2.3. Analyser :

- l'incidence de la politique monétaire actuelle sur le coût d'un emprunt auprès d'une banque ;
- la pertinence pour la Savonnerie de Nyons de choisir cette solution de financement.

MISSION 3 - LE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE DE L'ACTIVITÉ DE LA SAVONNERIE DE NYONS (ANNEXES 10 à 15)

Face à l'importance croissante de l'économie numérique, Erwan Allee est convaincu que le développement de son activité passe également par le numérique. En plus de son site de e-commerce, la Savonnerie de Nyons a fait le choix de développer sa présence digitale en envisageant notamment de vendre ses produits sur une place de marché.

3.1 Présenter de manière synthétique les précautions à prendre concernant le traitement des données à caractère personnel récupérées sur le site de e-commerce de la Savonnerie de Nyons et les risques encourus en cas de non-respect.

3.2 Qualifier les relations d'échange qui découlent du recours à une place de marché par la Savonnerie de Nyons.

Par ailleurs, la Savonnerie de Nyons souhaite renforcer sa visibilité sur les réseaux sociaux et décide, pour cela, de recruter un salarié, en tant que community manager. Elle sélectionne le profil de Camille Honnête et lui propose un CDD d'une durée de 6 mois, Erwan Allee doutant de l'intérêt de ce poste sur le long terme. Avant de signer son contrat, Camille s'interroge sur la validité du recours à cette forme de contrat de travail.

3.3 Analyser, à l'aide d'un raisonnement juridique, si la Savonnerie de Nyons peut recourir au CDD pour recruter Camille Honnête.

Annexe 1 : présentation de la Savonnerie de Nyons

Pour produire ses savons de façon artisanale, la Savonnerie de Nyons s'approvisionne auprès de fournisseurs de matières premières majoritairement locaux (soude caustique, huiles essentielles, produits agricoles, ...), auprès de fournisseurs d'emballages (cartons, boîtes métalliques, flacons, ...) sans oublier tous les fournisseurs qui lui permettent de réaliser son activité (transport, électricité ,...).



Les savons sont fabriqués avec de l'huile d'olive de Nyons, première huile de qualité à avoir obtenu l'AOC² en France avec ses 200 000 oliviers qui parcourent le paysage, mais aussi du beurre de karité, des laits d'ânesse, brebis, jument, chèvre, de l'aloé vera et de l'huile d'argan, tous issus de l'agriculture biologique.

La Savonnerie de Nyons offre au travers de ses gammes, un concentré de bienfaits naturels pour la peau et les cheveux.

Pour parfumer ses savons, et dans le respect d'un savoir-faire Made in France, c'est naturellement que la Savonnerie de Nyons sélectionne des fragrances³ en provenance de Grasse, capitale mondiale du parfum.

Forte de sa capacité de production, la Savonnerie de Nyons produit chaque année à Nyons plus de 300 tonnes de savons et exporte sa production dans plus de 50 pays.

Les matières premières et produits finis sont stockés dans des entrepôts. Un nouveau bâtiment de 1500 m², dédié à la préparation et au stockage des commandes du web, est en projet.

Source : d'après les auteurs

Annexe 2 : extrait de l'interview d'Erwan Allee

Didier Testot, journaliste de la BOURSE et la VIE TV : la Savonnerie de Nyons connaît une dynamique importante concernant les ventes. Comment expliquez-vous cette croissance ?

Erwan Allee : effectivement, même pendant la crise sanitaire de la COVID, nous avons maintenu une croissance soutenue du chiffre d'affaires. Notre choix de l'export (plus de 60 % du chiffre d'affaires), avec une présence dans plus de 50 pays nous a permis, grâce à un déconfinement progressif, de maintenir la croissance de nos ventes. La communication des gestes barrières pour limiter la transmission de la COVID a permis également une hausse du chiffre d'affaires. Se laver régulièrement les mains nécessite du savon !

² Appellation d'Origine Contrôlée

³ Terme plus général que parfum désignant toute substance qui a une odeur.

De plus, l'augmentation de nos ventes sur notre site est aussi liée à l'expansion du e-commerce. En effet, le chiffre d'affaires global du e-commerce ne cesse de croître et a atteint, en France, 146,9 milliards d'euros en 2022, en hausse de 13,8 % sur un an.

Didier Testot, journaliste de la Bourse et la Vie TV : comment faire connaître la Savonnerie de Nyons à l'étranger ?

Erwan Allee : les étrangers connaissent bien la France. La France rayonne à travers sa gastronomie, sa culture, son vin, sa mode mais aussi la cosmétique. Chanel, Dior, l'Occitane sont très présents par exemple en Chine. Le savon bénéficie de ces locomotives.

Sur les produits cosmétiques, la traçabilité est importante. La réglementation en France est un atout pour l'export car la traçabilité et la qualité des produits sont garanties. Chaque nouvelle formule de savon est testée par un toxicologue (tests cutanés et oculaires).

Nous développons également le concept de savon comme cadeau avec un emballage de qualité, avec des dessins d'un artiste peintre nyonsais sur les thématiques très françaises comme la Provence, Paris, les « arts déco ».

Didier Testot, journaliste de la Bourse et la Vie TV : sur la partie offre de produits, comment développez-vous la gamme des savons et vos autres produits ?

Erwan Allee : le savon c'est comme la pizza et les crêpes, c'est infini ! On peut créer toutes sortes de savons, il faut juste des idées. Nous avons développé ces dernières années du savon au lait d'ânesse, aux algues, aux argiles exfoliantes⁴...

Nous développons aussi des crèmes pour les mains et le visage, des laits corporels, des gels douche, des shampoings. Tous ces produits sont toujours estampillés très français !

Didier Testot, journaliste de la Bourse et la Vie TV : malgré la croissance de votre chiffre d'affaires, vous avez connu en 2022 un résultat en repli. Comment expliquez-vous la baisse de vos marges ?

Erwan Allee : l'année 2022 a, effectivement, été marquée par un ralentissement de cette croissance (+ 8 % du chiffre d'affaires en 2022 contre + 21 % en 2021). Sur la période, la société a été impactée par la forte hausse des prix des matières premières et des coûts de transport, qui n'ont pu être intégralement répercutés, et par un fort ralentissement des ventes en Russie et en Ukraine, lié au conflit russo-ukrainien qui semble perdurer. Ce climat de tension tend à se résorber début 2023, en particulier au niveau des coûts de transport, sans cependant retrouver les niveaux d'avant crise.

Source : www.labourseetlavie.com

⁴ Un exfoliant élimine les cellules mortes de la surface de la peau.

Annexe 3 : données macro-économiques de la France en %

**Projections Banque de France sur fond grisé et en italique*

	2019	2020	2021	2022	2023*	2024*	2025*
Croissance économique	1,9	-7,7	6,4	2,5	0,9	0,9	1,3
Taux de chômage	8,5	8	7,9	7,3	7,2	7,5	7,8
IPC ⁵	1,3	0,5	2,1	5,9	5,8	2,6	1,8

Source : www.insee.fr, comptes nationaux trimestriels du 31 Août 2023

Annexe 4 : articles du Code civil

Article 1112 du Code civil

L'initiative, le déroulement et la rupture des négociations précontractuelles sont libres. Ils doivent impérativement satisfaire aux exigences de la bonne foi.

En cas de faute commise dans les négociations, la réparation du préjudice qui en résulte ne peut avoir pour objet de compenser ni la perte des avantages attendus du contrat non conclu, ni la perte de chance d'obtenir ces avantages.

Article 1112-1 du Code civil

Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie.

Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir.

Article 1240 du Code civil

Tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.

⁵IPC : Indice des Prix à la Consommation permettant de mesurer l'inflation

Annexe 5 : rupture abusive des pourparlers

En cas de rupture abusive des pourparlers, la réparation du préjudice ne pourra donner lieu qu'à l'octroi de dommages et intérêts au titre du « préjudice d'investissement » c'est-à-dire les frais engagés pour l'opération (frais de négociations/annulation du contrat). Le préjudice réparable consiste donc en la perte effectivement subie par la victime, qui prendrait la forme des frais engagés au cours des négociations, voire des frais d'annulation du contrat. La perte de chance (soit le manque à gagner) est donc expressément exclue des préjudices réparables en cas de rupture abusive des pourparlers.

Source : www.village-justice.com

Annexe 6 : hausse historique des taux directeurs de la BCE

Il s'agit de la dixième hausse d'affilée depuis juillet 2022. La Banque centrale européenne (BCE) a relevé jeudi 14 septembre son principal taux directeur à 4 %. Soit le plus haut niveau jamais atteint depuis le lancement de la monnaie unique. L'institution basée à Francfort, responsable de la politique monétaire à l'intérieur de la zone euro, espère à terme parvenir à juguler la forte inflation qui s'est installée sur le continent depuis le début de l'année 2022. La durée de maintien du taux à ce niveau « peut être définie en termes de mois, de trimestres », a précisé Christine Lagarde, la présidente de la BCE [...].

Un taux directeur représente le coût auquel les banques commerciales, en mal de trésorerie, vont pouvoir emprunter de l'argent. Il influe à la fois sur le système bancaire et monétaire. [...]

Comment expliquer la hausse rapide et historique décidée par la BCE ?

Elle est liée à une inflation inédite en Europe. Pendant 20 ans, il n'y a pas eu d'inflation dans la zone euro. Or, on a tendance à considérer que le bon taux d'inflation pour faire tourner l'économie se situe autour de 2 %. Il permet d'assurer une trésorerie aux entreprises, entre le moment où elles vont acheter des fournitures et celui où elles vont vendre le produit fini.

La BCE a longtemps maintenu des taux directeurs assez bas pour tenter d'atteindre ces 2 %. Mais ces dernières années, plusieurs phénomènes sont venus remettre en cause cette situation.

Les nombreux investissements liés à la transition énergétique et numérique ont fini par créer de l'inflation. À cela est venu s'ajouter la crise du covid-19, qui a bousculé les chaînes d'approvisionnement et mis un frein aux délocalisations. Les tensions commerciales entre la Chine et les États Unis, et la guerre en Ukraine ont généré une déstabilisation des marchés notamment dans le secteur de l'énergie.

Faut-il s'attendre à de nouvelles hausses ?

Cela dépendra de l'inflation. A-t-on atteint le pic inflationniste ? S'agit-il d'un plancher ou bien les prix vont-ils commencer à baisser ? Le FMI (Fonds Monétaire International) a tendance à dire que oui. Certes, les chaînes de production sont de nouveau stabilisées, mais il y a deux éléments qui vont continuer de peser dans la balance : l'instabilité politique mondiale et la transition énergétique. Nous avons besoin d'une rupture technologique pour passer dans le nouveau monde et cela nécessite des investissements considérables. Je pense que l'inflation, même si elle baisse, ne reviendra plus aux taux avoisinant les 2 % que nous avons connu pendant des années. »

Source : www.publicsenat.fr, le 15/09/23

Annexe 7 : informations financières et cycles

L'activité de l'entreprise repose sur des cycles au cours desquels les mêmes opérations se répètent, le cycle d'exploitation et le cycle d'investissement. Le cycle d'exploitation est l'ensemble des opérations courantes de l'entreprise, la succession des étapes allant de l'achat des matières premières (pour une entreprise industrielle) ou les marchandises (pour une entreprise commerciale) à l'encaissement des créances clients. Le cycle d'investissement concerne l'acquisition et l'utilisation des immobilisations nécessaires à l'entreprise pour développer son activité. À chacun de ces cycles, correspond un besoin de financement.

D'après les derniers comptes annuels, la Savonnerie de Nyons a différents emprunts bancaires auprès du CIC et de BPIFrance pour un montant de près de 500 000 €.

Par ailleurs, l'entreprise a perçu des subventions d'investissement de l'État. Enfin, une augmentation de capital par levée de fonds a été réalisée pour 200 000 €.

Le besoin en fonds de roulement (BFR) s'élève à 1,3 millions d'€. Il est en augmentation de 30 % par rapport à l'année précédente. Le fonds de roulement net global (FRNG) s'élève à 2,37 millions d'€.

Les délais de paiement sont de 37 jours pour les clients et 55 jours pour les fournisseurs. Pour la gestion du risque client, la Savonnerie de Nyons a recours à une société d'affacturage⁶.

Lors de la dernière assemblée générale, il a été décidé de mettre en réserve une partie du bénéfice, et d'attribuer un dividende de 1,2 € par action. Le cours de l'action est de 32 €.

En 2016, lors de l'introduction en bourse, le cours était de 13,3 €.

Source : d'après les auteurs

⁶ La Société d'affacturage est un établissement financier qui finance les factures clients émises par les entreprises.

Annexe 8 : les avantages d'une introduction en bourse

Une introduction en Bourse est une opération financière qui consiste à mettre en vente des titres d'une société sur un marché boursier. [...]

Cette opération permet de lever des fonds lorsque l'entreprise souhaite :

- soit réaliser de nouveaux investissements sans faire appel aux banques ou aux actionnaires actuels ;
- soit réduire son endettement ;
- soit faire entrer de nouveaux investisseurs.

Une introduction en Bourse permet également de renforcer la crédibilité de l'entreprise vis-à-vis des nombreux intermédiaires avec lesquels elle assure le développement de son activité (fournisseurs, clients, banques, etc.).

Source : www.lafinancepourtous.com

Annexe 9 : Bpifrance et l'avantage de ses prêts

Bpifrance finance et accompagne les entreprises – à chaque étape de leur développement – en crédit, en garantie, en aide à l'innovation et en fonds propres. Ce faisant, Bpifrance agit en appui des politiques publiques conduites par l'État et les Régions.

Bpifrance les accompagne dans leurs projets de développement, de transition écologique et énergétique, d'innovation et à l'international.

Bpifrance assure aussi, au nom et pour le compte de l'État, les financements à l'export.

Dans la plupart des cas, les prêts accordés par Bpifrance ne nécessitent pas de garanties personnelles du dirigeant ou de garantie sur les actifs de l'entreprise. [...]

Depuis 2013, Bpifrance, en partenariat avec la Région, accompagne La Savonnerie de Nyons afin de l'aider à se développer et à gagner des parts de marché, notamment en Asie.

En 2019, l'entreprise a bénéficié d'une Assurance Prospection de 195 000 € et d'un Prêt Croissance PME de 200 000 € destinés à doubler la chaîne de production.

La Savonnerie de Nyons est membre du réseau Bpifrance Excellence et porte l'étendard de La French Fab.

Source : www.bpifrance.fr

Article 82 [loi informatique et libertés]

Tout abonné ou utilisateur d'un service de communications électroniques doit être informé de manière claire et complète, sauf s'il l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

1° De la finalité de toute action tendant à accéder, par voie de transmission électronique, à des informations déjà stockées dans son équipement terminal de communications électroniques, ou à inscrire des informations dans cet équipement ;

2° Des moyens dont il dispose pour accéder, récupérer, transmettre, rectifier, supprimer ou s'opposer au traitement de ces données.

Ces accès ou inscriptions ne peuvent avoir lieu qu'à condition que l'abonné ou la personne utilisatrice ait exprimé, après avoir reçu cette information, son consentement qui peut résulter de paramètres appropriés de son dispositif de connexion ou de tout autre dispositif placé sous son contrôle.

Article 5 [RGPD]

Les données à caractère personnel doivent être :

a) traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence) ;

b) collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ; le traitement ultérieur à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques n'est pas considéré, conformément à l'article 89, paragraphe 1, comme incompatible avec les finalités initiales (limitation des finalités) ;

c) adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données) ;

d) exactes et, si nécessaire, tenues à jour ; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude) ;

e) conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées; les données à caractère personnel peuvent être conservées pour des durées plus longues dans la mesure où elles seront traitées exclusivement à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques conformément à l'article 89, paragraphe 1, pour autant que soient mises en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées requises par le présent règlement afin de garantir les droits et libertés de la personne concernée (limitation de la conservation) ;

f) traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité).

Source : www.cnil.fr

Annexe 11 : RGPD et données bancaires
--

Pour rappel, le règlement général sur la protection des données (RGPD) a mis en place un cadre très strict concernant le traitement de données à caractère personnel notamment dans le cadre de relations commerciales entre les professionnels et les particuliers.

En principe, les sites de commerce en ligne sont sensés collecter les données bancaires de leurs clients que pour une seule et unique transaction. Par conséquent, il leur est interdit de conserver ces données et de les réutiliser pour d'éventuelles autres transactions.

La CNIL est régulièrement saisie par des entreprises du e-commerce sur les règles applicables en matière de traitement et de conservation des données bancaires. Celles-ci invoquent notamment un « intérêt légitime » et estiment que cette conservation est nécessaire pour l'exécution de leurs missions. Afin de donner un cadre légal applicable sur tout le territoire, la CNIL vient de rappeler quelques règles applicables en matière de conservation de ce type de données.

Elle confirme que « l'intérêt légitime » fait partie des 6 bases légales prévues par le règlement permettant d'autoriser le traitement de données à caractère personnel.

Toutefois, ce fondement ne peut être accordé que si l'intérêt poursuivi par l'entreprise n'induit pas de déséquilibre au détriment des libertés et droits fondamentaux des personnes.

Dans ce cas de figure, la CNIL considère qu'il existe un risque important pour les clients en cas de détournement et d'utilisation frauduleuse de leurs données bancaires.

Enfin, la CNIL considère que l'entreprise peut conserver ce type de données dans 2 cas de figures :

- en cas d'obtention préalable et explicite du consentement des clients ;
- en cas de souscription d'un abonnement, celui-ci instaurant une relation commerciale régulière entre la société et son client.

Source : www.bpifrance-creation.fr

Annexe 12 : condamnation Doctissimo par la CNIL

[...] Lors de ses investigations, la CNIL a relevé plusieurs manquements, notamment concernant les durées de conservation des données, la collecte de données de santé via des tests en ligne, la sécurisation des données ainsi que les modalités de dépôt des cookies sur le terminal des utilisateurs.

En conséquence, la formation restreinte – organe de la CNIL chargé de prononcer des sanctions – a prononcé deux amendes à l'encontre de Doctissimo :

- une amende de 280 000 euros au regard des manquements au règlement général sur la protection des données (RGPD). Cette amende a été prise en coopération avec l'ensemble des homologues européens de la CNIL dans le cadre du guichet unique, car le site web a des visiteurs dans tous les États membres de l'Union européenne.
- une amende de 100 000 euros concernant le manquement relatif à l'utilisation des cookies (l'article 82 de la loi Informatique et Liberté). Dans ce cas, la CNIL est compétente pour agir seule.

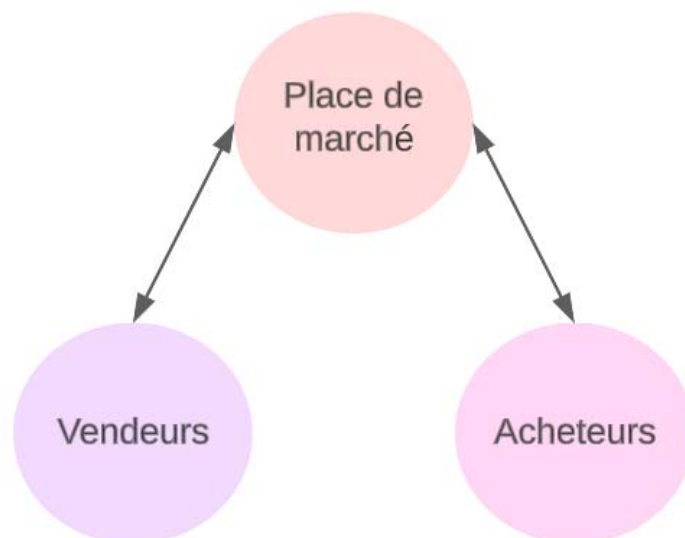
La CNIL a également décidé de rendre publique sa délibération, sur son site et sur le site de Légifrance, qui n'identifiera plus nommément la société à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de sa publication. Enfin, la CNIL a prononcé une injonction, assortie d'une astreinte, de mettre en conformité le traitement avec les dispositions du RGPD et de l'article 82 de la loi Informatique et libertés.

La CNIL a retenu quatre manquements au RGPD et un manquement à la loi Informatique et Libertés à l'encontre de la société Doctissimo :

- un manquement à l'obligation de conserver les données pour une durée limitée à l'objectif recherché (article 5.1.e du RGPD) ;
- un manquement à l'obligation de recueillir le consentement des personnes pour collecter leurs données de santé (article 9 du RGPD) ;
- un manquement à l'obligation d'encadrer par contrat les traitements effectués avec un autre responsable de traitement (article 26 du RGPD) ;
- un manquement à l'obligation d'assurer la sécurité des données personnelles (article 32 du RGPD) ;
- un manquement aux obligations liées à l'utilisation des cookies (article 82 de la Loi Informatique et Libertés).

Source : www.cnil.fr

Annexe 13 : les relations d'échange sur une place de marché



Source : d'après les auteurs

Annexe 14 : les cas de recours au CDD

L'embauche d'un salarié en CDD dans l'entreprise est possible dans l'un des cas suivants (article L1242-2 du Code du travail) :

- le CDD a une durée de moins de 3 mois et n'est pas renouvelé ;
- commande exceptionnelle à l'exportation nécessitant la mise en œuvre de moyens plus qu'habituellement (quelle que soit la durée du CDD) ;
- accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise. Il peut s'agir d'un accroissement ponctuel ou récurrent (fêtes de fin d'année, par exemple).

Il est interdit de conclure un CDD dans les cas suivants :

- pour pourvoir un poste lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise (ayant vocation à être assuré en CDI) (article L1242-1 du Code du travail) ;
- pour remplacer un ou plusieurs salariés en grève (article L1242-6 du Code du travail) ;
- pour effectuer des travaux particulièrement dangereux et faisant l'objet d'une surveillance médicale spéciale (en cas d'exposition à l'amiante, par exemple), sauf dérogation exceptionnelle (article L1242-6 du Code du travail).

Si le CDD est conclu pour un motif non prévu par la loi, il peut être requalifié en CDI par un juge (article L1245 du Code du travail).

Source : www.service-public.fr

Annexe 15 : extrait de la fiche de poste d'un community manager

Le ou la community manager (animateur ou animatrice de communautés web) a pour mission de fédérer les internautes via les plates-formes Internet autour de pôles d'intérêts communs (marque, produits, valeurs...), d'animer et de faire respecter les règles éthiques des communautés. Il ou elle définit des contenus pour chaque cible (images, vidéos, articles, jeux concours...),



planifie la production, publie et anime les réseaux sociaux et évalue l'efficacité des actions à long terme. Il ou elle contribue ainsi à développer la présence de la marque sur Internet. Ses principales activités sont les suivantes :

- développement de la notoriété de la marque au sein des communautés du web ;
- renforcement de la cohésion de la communauté ;
- évaluation et suivi des actions de marketing à long terme ;
- développement technique et fonctionnel de la plateforme.

Source : www.apec.fr