

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS**

SESSION 2019

SUJET

**ÉPREUVE U3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE, MANAGÉRIALE ET JURIDIQUE DES
SERVICES INFORMATIQUES**

Épreuve commune aux deux spécialités

Durée : 4 heures

coefficient : 3

AUCUN MATÉRIEL N'EST AUTORISÉ

Le sujet comporte 10 pages, numérotées de la page 1/10 à 10/10

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

Contexte

LIMSEO est une SARL dont le siège social est en Essonne dans la région Ile-de-France. Son capital social, détenu par son créateur David Bourgeois et trois autres associés, s'élève à 280 000 €. LIMSEO a décidé de centrer son activité sur le développement et l'édition d'un progiciel de gestion intégré (P.G.I.) nommé LIMS (« Laboratory Information Management System » *en anglais*) à destination des laboratoires.

Ce progiciel gère les principaux processus de tous types de laboratoires (environnementaux, industriels, etc.). Il permet la saisie des prélèvements, la traçabilité des échantillons, la gestion des utilisateurs, le fonctionnement des instruments de mesure, le suivi des stocks, la facturation, la relation clients, etc...

La société LIMSEO a été créée en 1994. Elle fut l'une des premières sociétés à développer un LIMS adapté à l'environnement Windows. Depuis elle n'a de cesse d'innover, d'améliorer et de compléter les fonctionnalités de ce progiciel proposé aux clients avec des modules personnalisables. Elle est propriétaire du logiciel LIMS Solution Laboratoire ainsi que de sa version pour tablette, SolnGo, mise sur le marché en 2015. Elle procure à l'entreprise une image de modernité. Ses revenus proviennent de la vente classique de licences propriétaires des logiciels et des activités de services associés (intégration, maintenance...).

LIMSEO se situe sur les marchés B to B (Business to Business ou marché interentreprises). Parmi ses clients elle compte des noms tels que Danone, Labeyrie, Lactalis, Lafarge, la Mairie de Paris, le Conseil départemental du Val de Marne, le Qatar Racing Lab (contrôle antidopage de chevaux). L'excellente renommée de l'entreprise repose essentiellement sur les nombreux témoignages et recommandations des clients.

L'entreprise emploie 9 salariés : 1 chef de projet, 5 développeurs, 1 responsable du centre d'appels, 1 responsable administratif et 1 responsable commercial.

David Bourgeois, gérant et associé majoritaire, se charge de la prospection commerciale, en France comme à l'étranger. La prospection de marchés étrangers reste certes limitée, notamment en raison de la taille de la société et des freins culturels propres à chaque pays (langue, pratiques commerciales spécifiques, ...).

LIMSEO loue 240 m² de locaux sur le cluster¹ Paris-Saclay, à 20 km au sud de Paris. Ce campus réunit de nombreuses écoles supérieures, centres de recherche, entreprises publiques et privées.

Après avoir connu une hausse régulière de son chiffre d'affaires pendant trois années consécutives (de 2014 à 2016), l'entreprise affiche en 2017 un léger ralentissement avec un chiffre d'affaires de 1 350 000 € (soit une baisse de 7% par rapport à 2016). La rentabilité de l'entreprise reste néanmoins toujours positive.

David Bourgeois s'interroge par conséquent sur les moyens à mettre en œuvre pour relancer l'activité de l'entreprise sur le plan national mais surtout en intensifiant son développement à l'international. Il cherche par ailleurs à recruter un chef de projet supplémentaire afin de pouvoir répondre à l'ensemble des demandes de ses clients tout en respectant un délai raisonnable et en proposant des versions logicielles toutes plus performantes et enrichies de nouvelles fonctionnalités.

¹ cluster ou grappe d'entreprises : regroupement d'entreprises et d'institutions présentes sur un même domaine d'activité et une même zone géographique

Après 25 années d'existence, et afin de consolider sa croissance, l'entreprise souhaite dresser un diagnostic de son activité tant sur le plan de ses ressources (mission 1) que sur celui de ses choix stratégiques (mission 2). LIMSEO pourra ensuite sereinement envisager le recrutement du nouveau collaborateur (mission 3).

Enfin, la mission 4 s'appuiera sur votre travail de veille juridique.

Vous êtes stagiaire dans la société LIMSEO et associé à ces diverses missions que vous réaliserez à partir du contexte, de vos connaissances et des documents annexés.

Liste des annexes :

ANNEXE 1 : Qu'est-ce qu'un cluster ?

ANNEXE 2 : Le cluster Paris-Saclay.

ANNEXE 3 : Le crédit d'impôt innovation.

ANNEXE 4 : Le dispositif PM'UP.

ANNEXE 5 : Les professionnels du LIMS.

ANNEXE 6 : Le rôle du progiciel de gestion dans le système d'information des Entreprises.

ANNEXE 7 : LIMS Solution Laboratoire®.

ANNEXE 8 : Contrat de travail entre SARL LIMSEO et Julien LAVAGNE.

ANNEXE 9 : Ressources juridiques complémentaires.

ANNEXE 10 : Arrêt de la chambre sociale de la Cour de cassation (13/02/2013).

Mission 1 : Ressources de LIMSEO et aides publiques - (12 points) (annexes 1 à 4)

Afin de faciliter les décisions à venir, la société LIMSEO souhaite procéder à une analyse de sa situation actuelle.

1.1 Identifier et classer les ressources de la société.

1.2 Présenter les avantages pour la société LIMSEO d'avoir intégré un cluster et notamment celui de Paris-Saclay.

Par ailleurs, l'entreprise s'intéresse aux dispositifs d'aides proposés par les pouvoirs publics.

1.3 Vérifier si la société LIMSEO peut bénéficier des aides publiques fournies d'une part par l'Etat, et d'autre part par les collectivités locales. Justifier votre réponse.

1.4 Montrer les avantages de ces aides tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau national.

Mission 2 : Choix stratégiques de LIMSEO - (8 points) (annexes 5 à 7)

Face à l'évolution des marchés, et aux exigences de la clientèle, LIMSEO souhaite dresser un bilan de ses choix stratégiques pour les conforter ou les modifier.

2.1 Présenter la stratégie globale adoptée par LIMSEO.

2.2 Repérer la stratégie de domaine adoptée par LIMSEO et montrer sa pertinence.

LIMSEO aimerait accentuer sa communication sur son offre logicielle : le PGI « LIMS Solution Laboratoire ».

2.3 Expliquer les avantages que procure le PGI LIMS Solution Laboratoire aux clients de LIMSEO pour la gestion de leur système d'information.

Mission 3 : Analyse d'un contrat de travail - (12 points) (annexes 8 à 10)

Pour faire face à la demande croissante des clients et être réactive en termes de délais la société a décidé de recruter monsieur Lavagne comme chef de projet supplémentaire.

Le responsable administratif de la société LIMSEO vous demande d'examiner le contrat de travail à durée indéterminée (annexe 8) proposé à monsieur Lavagne avant de le lui soumettre pour signature.

3.1 Vérifier si la durée de la période d'essai prévue dans le contrat de travail est conforme aux règles de droit.

3.2 Présenter l'intérêt pour la société LIMSEO d'insérer une clause contractuelle relative à la propriété intellectuelle.

3.3 Apprécier la validité de la clause de non-concurrence insérée dans le contrat de travail de monsieur Lavagne.

3.4 Préciser les conséquences de cette clause de non-concurrence pour chacune des parties au contrat.

Mission 4 : Veille juridique - (8 points)

La société BUROT FRANCE, fabricant de mobiliers de bureau, a fait appel à un prestataire de services informatiques, la société SPECINFO, pour la fourniture d'un progiciel de gestion de stocks et son intégration dans le système d'information de l'entreprise.

Durant la période précontractuelle, le prestataire indique à la société BUROT FRANCE les fonctionnalités générales du logiciel mais ne la questionne pas sur ses réels besoins en vue d'adapter le logiciel. Aucun cahier des charges n'est élaboré malgré la demande du client. Un contrat est finalement établi et signé. Il prévoit la livraison et l'intégration du logiciel sous un délai de 3 mois. 40% du montant de la prestation est versé dès la signature du contrat.

Après installation et utilisation du logiciel, la société BUROT FRANCE constate que :

- le logiciel n'intègre pas toutes les fonctionnalités dont elle a besoin ;
- des dysfonctionnements majeurs, pourtant signalés au prestataire, n'ont toujours pas été corrigés.

Des problèmes importants dans la gestion des stocks sont donc apparus, notamment des ruptures de certaines références qui ont entraîné des pertes de commandes clients et des doublons dans les commandes aux fournisseurs. La société BUROT France envisage d'intenter une action en justice pour faire valoir ses droits.

En vous appuyant sur votre travail de veille juridique, vous montrerez les différents manquements contractuels du prestataire et vous présenterez les conséquences juridiques qui peuvent découler de l'inexécution de ce contrat.

(Thème de veille juridique paru au Bulletin officiel de l'enseignement supérieur et de la recherche et au Bulletin officiel de l'éducation nationale le 07 décembre 2017 « Les contrats de production et de fournitures de services informatiques »).

ANNEXES

Annexe 1 : Qu'est-ce qu'un cluster ?

Les clusters sont des réseaux d'entreprises constitués majoritairement de PME et de TPE, fortement ancrés localement, souvent sur un même créneau de production et souvent [associés] à une même filière. Dans une économie mondialisée, les clusters permettent, en fédérant les énergies, de conquérir des marchés qui n'auraient pas été accessibles par des entreprises seules. Par raccourci, on désigne également par cluster la structure en charge du fonctionnement du réseau [...]. Le cluster regroupe des PME en réseau, une activité dominante, un territoire de proximité, des coopérations, des liens avec le territoire.

[Les réseaux d'entreprises] sont principalement constitués de TPE/PME, généralement dans un même domaine d'activité; ils intègrent, lorsque cela est pertinent, des grandes entreprises; ils associent ou intègrent des acteurs de la formation, de la gestion de l'emploi et des compétences, de l'innovation et de la recherche, en fonction des contextes et des initiatives.

[Ils] ont un « noyau dur » ancré sur un territoire permettant des rapports aisés de proximité entre ses membres et qui est pertinent par rapport au tissu d'entreprises concerné.

[Ils] apportent des services aux entreprises qui peuvent porter sur l'ensemble de leurs besoins à travers des actions de mutualisation ou d'actions collectives, notamment concernant l'innovation sous toute ses formes, l'emploi et les compétences, l'organisation du travail, le développement à l'international, la communication, les aspects environnementaux...

[Ils] s'articulent et coopèrent avec les acteurs publics et privés de leur environnement territorial.

[Ils] favorisent les coopérations avec les autres acteurs publics et privés [...] de la formation, de la gestion de l'emploi et des compétences et de l'innovation.

Source : <http://franceclusters.fr>

Annexe 2 : Le cluster Paris-Saclay²

Le secteur « technologies de l'information et de la communication » du plateau de Paris-Saclay compte 37 000 employés dans plus de 400 établissements, présents sur les marchés du hardware, du software, des services numériques aux entreprises, des télécommunications ainsi que de l'électronique. Il s'agit du domaine industriel le plus important du territoire, en nombre d'employés, d'établissements et de chiffre d'affaires. En plus de disposer d'un potentiel de recherche publique et de formation, l'écosystème des TIC à Paris-Saclay est composé d'un tissu industriel couvrant tous les sous-domaines, du grand groupe à la start-up. Alcatel-Lucent, HP et Dassault Systèmes en sont les figures de proue et ont permis le développement de nombreuses PME et entreprises de taille intermédiaire innovantes, véritable vivier de créativité dans un domaine en permanente réinvention.

Source : <https://www.epaps.fr/>

² Le cluster Paris-Saclay s'articule autour de cinq domaines stratégiques : 1°) Santé ; 2°) Aérospatial/sécurité/défense ; 3°) Mobilités ; 4°) Gestion intelligence de l'énergie ; 5°) Technologies de l'information et de la communication

Annexe 3 : Le crédit d'impôt innovation

Le crédit d'impôt innovation (ou CII), appelé également « dépenses d'innovation éligibles au crédit impôt », est réservé aux petites et moyennes entreprises (PME), au sens communautaire :

- L'entreprise doit avoir un effectif inférieur à 250 personnes ;
- Son chiffre d'affaires doit être inférieur à 50 millions d'euros ou le total de son bilan doit être inférieur à 43 millions d'euros ;
- Elle ne doit pas être détenue par un grand groupe.

Le CII permet de bénéficier d'un crédit d'impôt à hauteur de 20 % sur les dépenses liées à « la conception de prototypes et d'installations pilotes de produits nouveaux », explique la direction générale des Finances publiques. Ces produits doivent être nouveaux et innovants. Autrement dit, ils ne doivent pas être déjà « mis à disposition sur le marché » et ils doivent se distinguer « des produits existants ou précédents par des performances supérieures sur le plan technique [...], d'éco-conception [...], d'ergonomie [...] ou encore de ses fonctionnalités », précise la direction générale des Entreprises (DGE). À l'inverse, de simples mises à jour de logiciels ou corrections de dysfonctionnements par exemple ne sont pas éligibles au CII.

Source : D'après economie.gouv.fr – 22 décembre 2016

Annexe 4 : Le dispositif PM'UP

Le dispositif PM'UP proposé par la région Ile-de-France est destiné à aider les petites et moyennes entreprises locales dans leur développement.

PM'up est ouvert aux petites et moyennes entreprises :

- Implantées en Île-de-France,
- Dont l'effectif est compris entre 5 à 250 salariés,
- Dont le chiffre d'affaires est inférieur à 50 millions d'euros ou le total du bilan inférieur à 43 millions d'euros.

Les projets soutenus portent sur un ou plusieurs des axes de développement suivants :

- Diversification de l'activité
- Optimisation de la chaîne de valeur interne ou externe
- Développement international
- Mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale [...]

Modalités de l'aide

Subvention pouvant atteindre 250 000 € et portant sur des actions d'investissements, de brevets, de conseil, de développement international et de recrutement de cadres.

Source : iledefrance.fr

Annexe 5 : Les professionnels du LIMS

Le marché du LIMS est un marché très étroit apparu au milieu des années 1990. En France un nombre modeste d'acteurs se le partagent. Outre LIMSEO, [les principaux offreurs] sont Dipôle, LTC et Agilab et leur chiffre d'affaires moyen est de 600 000 €. [...] Notre société LIMSEO a été approchée plusieurs fois pour être rachetée, mais elle n'est pas à vendre.

D'après David Bourgeois – Gérant de LIMSEO

Annexe 6 : Le rôle du progiciel de gestion dans le système d'information des entreprises

Un progiciel de gestion intégré est composé de plusieurs applications informatiques (ou modules de gestion) couvrant l'ensemble des processus de l'organisation (gestion de stocks, de la relation client...).

Le PGI doit être évolutif en permettant aux utilisateurs de modifier les paramètres de chaque module voire d'en ajouter. Le progiciel peut par conséquent s'adapter facilement et rapidement aux besoins, sans cesse en évolution, de l'entreprise. Cette réactivité est essentielle, notamment pour les entreprises évoluant dans des environnements dynamiques et fortement concurrentiels.

La base de données unique doit permettre d'éviter les redondances, les erreurs liées aux saisies multiples, permettant ainsi une baisse des coûts. Les droits attribués aux profils d'utilisateurs ou aux personnes permettent des accès différenciés à la base, selon les fonctions exercées, ce qui contribue :

- à un accès simplifié aux informations dont l'utilisateur a besoin ;
- à assurer la sécurité des données.

Le PGI doit permettre une interopérabilité avec les autres composantes du système d'information afin que les différents flux d'information puissent circuler et être exploités en temps réel et sans besoin de ressaisi. Par exemple si le service commercial saisit une vente dans le module « gestion des ventes », le stock est mis à jour en temps réel dans le module « gestion des stocks » et les écritures comptables afférentes se gèrent automatiquement dans le module « gestion comptable ».

Source : Les auteurs

Annexe 7 : Le LIMS Solution Laboratoire®

Solution Laboratoire® est un système informatisé de gestion de laboratoire (LIMS), qui permet de gérer l'activité analytique et administrative du laboratoire, de l'enregistrement des demandes à l'édition des rapports d'essais et l'émission des factures, tout en assurant le suivi des analyses effectuées sur les échantillons. [...]

Il s'adapte à votre organisation et vos contraintes, offre un très haut niveau de paramétrage, tout en restant simple à configurer. [...]

Grâce à son puissant macrolangage³ intégré, la communication avec vos appareils de mesure et avec les autres applications de votre système d'Information (gestion de la production, supervision, [...]) Vous avez de nouveaux paramètres à analyser ? Vous développez un nouveau service ? Vous vous lancez dans un nouveau domaine ? Solution Laboratoire® s'adaptera à vos nouveaux besoins, grâce à son haut degré de personnalisation (ajout de nouveaux champs et de nouveaux paramètres, formules de calcul, traitements personnalisés...)

[...] Vous souhaitez exploiter les données de votre base, les intégrer à vos tableaux de bord ? Solution Laboratoire® vous ouvre sa base de données pour un requêtage sans limite.

Source : <http://www.LIMSEO.eu>

³ langage de programmation permettant d'écrire des macros

Annexe 8 : Contrat de travail entre SARL LIMSEO et Julien LAVAGNE

CONTRAT DE TRAVAIL À DURÉE INDÉTERMINÉE

Entre la SARL LIMSEO

Chemin de l'Orme

91190 Saint-Aubin

Représentée par David

Bourgeois, gérant

Et

Monsieur Julien Lavagne

13 allée des peupliers

92160 Antony

D'autre part

D'une part

ARTICLE 1 ENGAGEMENT

La société LIMSEO embauche monsieur Julien Lavagne à compter du xx/xx/20xx. Monsieur Julien Lavagne déclare formellement n'être lié à aucune autre entreprise, être libre de tout engagement et en particulier n'être soumis à aucune clause de non-concurrence.

Le présent contrat sera régi par les dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables à l'entreprise notamment la convention collective de rattachement applicable : Bureaux d'Études Techniques, Cabinets d'Ingénieurs Conseils, Sociétés de Conseils (SYNTEC).

ARTICLE 2 PÉRIODE D'ESSAI

Les parties conviennent d'une période d'essai d'une durée de 3 mois. Chaque partie pourra, au cours de cette période, rompre le contrat sans préavis ni indemnité.

ARTICLE 3 FONCTIONS ET ATTRIBUTIONS

Vous exercerez, pour le compte de notre entreprise, la fonction suivante :

Chef de projet orienté vers l'amélioration et l'adaptation des offres logicielles de l'entreprise. Vous aurez le statut de cadre.

ARTICLE 4 CLAUSE DE MOBILITÉ

L'entreprise étant amenée, en permanence, à détacher ses employés chez ses clients, la rupture ou la modification des contrats avec lesdits clients entraîne par nature le déplacement du lieu de travail des salariés de la société LIMSEO.

Votre activité vous amènera d'une manière habituelle à travailler chez nos clients, sans limitation géographique autre que les régions Ile-de-France ; Hauts-de-France ; Grand Est.

ARTICLE 5 DURÉE DE TRAVAIL

Monsieur Julien Lavagne exercera son activité sur un nombre de jours travaillés ne pouvant excéder 220 jours dans l'année. La durée hebdomadaire de référence du temps de travail effectif sera de 35 heures.

ARTICLE 6 RÉMUNÉRATION

Votre rémunération est fixée à un salaire mensuel brut de **3 935 €**.

ARTICLE 7 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

7.1

Conformément à l'article L 113-9 du Code de la Propriété Intellectuelle, les droits patrimoniaux sur les logiciels et leur documentation créés par le salarié dans l'exercice de ses fonctions ou d'après les instructions de son employeur seront dévolus à l'entreprise qui sera la seule habilitée à les exercer.

7.2

En conséquence, à la cessation du présent contrat, vous vous engagez à restituer à la société tous les documents qui seraient en votre possession, en originaux et en copies.

ARTICLE 8 NON-CONCURRENCE

Compte tenu de la confidentialité liée à votre fonction, ainsi que des multiples informations auxquelles vous avez accès dans le cadre de votre activité professionnelle, vous vous interdisez en cas de cessation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, d'entrer en qualité de consultant ou d'exercer une fonction commerciale ou de développement au service d'une entreprise concurrente de celle de la société LIMSEO.

Cette interdiction de concurrence est limitée à une période d'un an commençant le jour de la cessation effective du contrat, et couvre le territoire de la région Ile-de-France ; Hauts-de-France ; Grand Est.

En contrepartie de l'obligation de non-concurrence prévue ci-dessus, vous percevrez après la cessation effective de votre contrat de travail, une indemnité de deux mois de salaire par année de présence payable par douzième pendant toute la durée de cette interdiction, cette contrepartie ne pouvant excéder 6 mois de salaire.

En cas de violation de la clause de non-concurrence LIMSEO se réserve la possibilité de vous poursuivre en justice afin de vous réclamer des dommages et intérêts en raison du préjudice subi.

Fait à Saint Aubin, le xx/xx/20xx

(en double exemplaire, un pour chacune des parties).

"Le Collaborateur" Julien Lavagne

"La société LIMSEO",

Représentée par David Bourgeois

Annexe 9 – Ressources juridiques complémentaires

Article L1221-19 du Code du travail

Le contrat de travail à durée indéterminée peut comporter une période d'essai dont la durée maximale est :

- 1° Pour les ouvriers et les employés, de deux mois ;
- 2° Pour les agents de maîtrise et les techniciens, de trois mois ;
- 3° Pour les cadres, de quatre mois.

Convention collective SYNTEC – Titre deux / article 7

Tout ingénieur ou cadre est soumis à une période d'essai de trois mois.

Source : Legifrance.gouv.fr

Annexe 10 : Arrêt de la chambre sociale de la Cour de cassation (13/02/2013)

LA COUR DE CASSATION, CHAMBRE SOCIALE, a rendu l'arrêt suivant :

Attendu, selon l'arrêt attaqué (Chambéry, 7 juillet 2011), que M. X... a été engagé le 2 mai 1990 par la société Alpes entretien distribution (AED) en qualité de représentant exclusif ; que son contrat de travail prévoyait une clause de non-concurrence limitée à douze mois et au secteur où il exerçait son activité ; que M. X... a démissionné de son emploi le 4 juin 2009 et demandé que son préavis de trois mois soit réduit à deux mois ; que la société AED ayant accepté cette demande, M. X... a quitté son emploi le 3 août 2009 ; qu'il a été engagé par la société Savoir hygiène, entreprise concurrente de la société AED, pour assurer la distribution de ses produits dans la région Rhône-Alpes ; que la société AED a saisi la juridiction prud'homale ; (...)

Attendu que le salarié fait grief à l'arrêt de dire qu'il a violé une clause de non-concurrence valide et de le condamner à verser à la société AED la somme de 68 000 euros, alors, selon le moyen :

1°/ qu'une clause de non-concurrence n'est licite que si elle est limitée dans l'espace et permet au salarié de connaître précisément le secteur géographique couvert par cette interdiction ; qu'en l'espèce, il résulte de l'arrêt que la lettre d'engagement du 2 mai 1990 et l'avenant au contrat de travail du 31 janvier 2002 comportaient une clause de non-concurrence "limitée au secteur d'activité qui était le vôtre au cours des douze mois précédents la rupture" ; qu'en se bornant à affirmer, pour valider cette clause, que le secteur géographique concerné était dépourvu de toute ambiguïté aux yeux du salarié, sans s'expliquer sur le fait que ni cette clause, ni la lettre d'engagement, ni encore l'avenant au contrat de travail du salarié ne déterminaient précisément son secteur d'activité de sorte qu'il ne pouvait connaître précisément le secteur géographique couvert par cette interdiction, la cour d'appel a privé sa décision de base légale ;

2°/ que le salarié dispensé d'effectuer son préavis est en droit de prétendre, dès son départ effectif de l'entreprise, et non à l'expiration de son préavis, au versement de l'indemnité compensatrice de la clause de non-concurrence ; qu'à défaut de paiement par l'employeur d'une telle indemnité, il est libéré de son interdiction de non-concurrence ; (...)

Mais attendu qu'ayant relevé que le salarié était employé en qualité de représentant exclusif de l'employeur dans la vallée de la Tarentaise et que la clause de non-concurrence se rapportait à ce secteur, la cour d'appel en a exactement déduit que cette clause, limitée dans l'espace, était valable ; (...)

PAR CES MOTIFS : REJETTE le pourvoi.

Source : Legifrance.gouv.fr