Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS MV

E5.1 : Relation client

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-MV-E51** • Durée : **2 heures** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse juridique d’une négociation commerciale (4 questions) **Page 3**

2. Diagnostic managérial et préconisations (3 questions) **Page 5**

3. Analyse économique et commerciale (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmv.fr/assets/annales/bts-mv/E5.1 - Relation client/2026/BTS MV - E5.1 - Relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique d’une négociation commerciale

Le Garage des Rives et Transports Anjou discutent de l’entretien annuel d’une flotte de 12 véhicules utilitaires. Après une proposition initiale, la cliente demande des changements, puis le garage renonce au projet; la cliente réclame le remboursement de frais et une indemnisation pour une marge espérée.

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits utiles à la résolution du litige. Distinguez notamment la proposition initiale du garage, la demande de modification de la cliente et la réponse du 13 février.

Fait	Qualification juridique
Proposition détaillée du 3 février, valable jusqu’au 20 février	Offre commerciale si elle exprime la volonté du garage d’être lié en cas d’acceptation, conformément à l’article 1114.
Demande du 12 février : baisse de 8 % et nouvelles dates	Contre-offre modifiant le prix et les conditions d’exécution, donc absence d’acceptation de l’offre initiale.
Réponse du 13 février : le garage « étudiera » la demande	Simple poursuite des pourparlers, sans acceptation ferme de la contre-offre.

Le retrait du 16 février intervient avant tout accord sur les conditions modifiées.

Qualification juridique des faits

Qualification juridique des faits	Offre, contre-offre, pourparlers

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Offre initiale, contre-offre de la cliente, puis poursuite des pourparlers sans accord.

Question 1.2. Formulez le problème de droit. Indiquez si, au vu des faits, un contrat a été formé entre les deux sociétés avant le 16 février.

Problème de droit : les échanges ont-ils manifesté une rencontre de l’offre et de l’acceptation avant le 16 février ? Selon l’article 1113 du Code civil, le contrat suppose une volonté réciproque de s’engager, exprimée par une déclaration ou un comportement non équivoque. La cliente a demandé une baisse de prix et de nouvelles dates, au lieu d’accepter la proposition initiale. Le garage a seulement indiqué qu’il étudierait ces changements. La signature n’est pas indispensable à elle seule, mais aucun accord ferme ne ressort des faits.

Problème de droit

Problème de droit	Aucun accord ferme

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Aucun contrat n’a été formé avant le 16 février : la contre-offre n’a pas été acceptée.

Question 1.3. Résolvez la situation en appliquant le syllogisme juridique. Présentez successivement la règle de droit applicable, les faits pertinents et une solution motivée concernant la responsabilité éventuelle du garage et les préjudices indemnisables. Appuyez-vous sur le DT 1.

1. **Règle :** selon l'article 1112 du Code civil, les négociations sont libres, mais doivent être conduites et rompues de bonne foi. Une faute peut engager la responsabilité de son auteur. La réparation exclut les avantages attendus du contrat et leur perte de chance.
2. **Faits :** le garage dit qu'il étudiera la demande, puis se retire après avoir constaté la saturation de son planning. Aucun accord n'était conclu.
3. **Solution :** ces seuls faits ne démontrent pas une rupture fautive. La responsabilité du garage n'est donc pas établie. Si une faute était prouvée, seuls les frais directement causés par celle-ci et justifiés pourraient être indemnisés.

Règle et application aux faits

Règle de droit applicable	Liberté des pourparlers, bonne foi
Application aux faits et solution motivée	Faute non démontrée

✓ RÉPONSE À RETENIR

Aucune faute n'est établie ; les frais ne sont indemnisables que s'ils résultent directement d'une faute prouvée. La marge espérée est exclue.

Question 1.4. À partir du DT 2, exposez l'apport de l'arrêt de la Cour de cassation relatif à la rupture des pourparlers. Précisez en quoi cette décision éclaire la demande de Transports Anjou et quelles limites elle pose à l'indemnisation.

L'arrêt *Manoukian* du 26 novembre 2003 confirme que la liberté de rompre les pourparlers n'exclut pas une responsabilité en cas de comportement fautif. Appliqué à Transports Anjou, il permettrait d'indemniser des frais d'organisation seulement s'ils sont prouvés et directement causés par une faute du garage. En revanche, le bénéfice attendu du contrat non conclu et la perte de chance de l'obtenir ne peuvent être indemnisés. La rupture n'est donc pas fautive du seul fait qu'elle déçoit l'autre partie.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuls les préjudices directs causés par une faute peuvent être réparés, jamais la marge espérée ni sa perte de chance.

2. Diagnostic managérial et préconisations

Le Garage des Rives veut fidéliser ses clients professionnels sans prendre d'engagements incompatibles avec les capacités de l'atelier. Les données commerciales, les facteurs d'environnement et les projets de rendez-vous en ligne, d'offres pour les flottes et de formation doivent soutenir le diagnostic et des actions mesurables.

Question 2.1. Réalisez une analyse PESTEL de l'environnement du garage à partir des éléments du DT 3. Présentez au moins quatre facteurs pertinents et indiquez pour chacun s'il constitue principalement une opportunité ou une menace.

Économique : le renouvellement des flottes locales crée un débouché, tandis que la variation du coût et du délai des pièces constitue une menace. **Socioculturel :** l'attente d'un interlocuteur unique et d'une réponse rapide est une occasion de fidéliser. **Technologique :** la demande croissante pour les véhicules hybrides et électriques ouvre un marché, mais exige des compétences et du matériel adaptés. **Légal :** les obligations de sécurité et de traçabilité imposent une vigilance de conformité. Le DT 3 ne fournit pas de facteur politique ou écologique distinct à retenir.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Opportunités de croissance pour les flottes et les véhicules hybrides-électriques, sous réserve de maîtriser les coûts, les compétences et la conformité.

Question 2.2. Établissez un diagnostic SWOT synthétique du Garage des Rives en identifiant au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Appuyez-vous sur les données commerciales et les éléments de contexte fournis.

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Devis acceptés : 64 % en 2025, contre 58 % en 2024.	Compétences et équipements à vérifier avant engagement.	Flottes locales à renouveler, en recherche d'un interlocuteur unique.	Coûts et délais d'approvisionnement variables.
Satisfaction : 4,5/5 ; 86 clients professionnels actifs en 2025.	Délai moyen de rendez-vous : 9 jours, face à l'attente de rapidité.	Demande croissante pour l'entretien des véhicules hybrides et électriques.	Comparaison en ligne des devis et attente de réponse rapide.

Les indicateurs commerciaux progressent, mais le garage doit aligner ses engagements sur ses capacités réelles.

Tableau SWOT complété

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Devis : 64 %	Capacités à valider	Flottes locales	Coût/délai pièces
Satisfaction : 4,5/5	Délai RDV : 9 j	Demande hybride/VE	Devis comparés en ligne

✓ RÉPONSE À RETENIR

La progression commerciale et le potentiel des flottes sont des atouts, à développer en maîtrisant les ressources, les approvisionnements et la réactivité.

Question 2.3. Analysez les choix managériaux envisagés par la direction. Proposez deux actions concrètes pour améliorer la relation avec les clients professionnels sans accroître le risque de promesses irréalisables. Pour chaque action, précisez l'objectif recherché et un indicateur permettant d'en mesurer les effets.

La prise de rendez-vous en ligne peut accélérer les échanges, les offres flottes soutenir la fidélisation et la formation améliorer l'accueil des demandes hybrides et électriques. Aucune date ni prestation ne doit être confirmée avant validation des disponibilités, des pièces, des équipements et des compétences.

1. **Paramétrer les rendez-vous en ligne** sur des créneaux réellement disponibles, avec confirmation après vérification. Objectif : répondre plus vite sans surbooking. Indicateur : part des rendez-vous confirmés réalisés à la date prévue.
2. **Créer des offres flottes clairement délimitées** et former les deux conseillers à qualifier les demandes hybrides et électriques. Objectif : fidéliser les professionnels sans promesse prématurée. Indicateur : taux de renouvellement des contrats flottes.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Réserver en ligne uniquement des créneaux vérifiés, puis proposer des offres flottes transparentes avec des conseillers formés.

3. Analyse économique et commerciale

La direction évalue si la progression du chiffre d'affaires en 2025 peut financer les actions commerciales envisagées. Les données de gestion servent à calculer l'évolution de l'activité, la marge sur coûts variables et le seuil de rentabilité, puis à formuler une recommandation suivie par un indicateur.

Question 3.1. Calculez le taux d'évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025. Présentez votre calcul et interprétez le résultat.

Étape	Calcul	Résultat
Écart de chiffre d'affaires	1 944 000 € - 1 800 000 €	144 000 €
Taux d'évolution	(144 000 € / 1 800 000 €) × 100	8,00 %

Le chiffre d'affaires a augmenté de 8,00 % entre 2024 et 2025.

Taux d'évolution complété

Indicateur	Calcul ou résultat
Taux d'évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025	8,00 %

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Le chiffre d'affaires 2025 progresse de 8,00 %, soit 144 000 € supplémentaires.

Question 3.2. Pour 2025, calculez la marge sur coûts variables, le taux de marge sur coûts variables et le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires. Indiquez si le chiffre d'affaires réalisé dépasse ce seuil et calculez la marge de sécurité en valeur.

Indicateur	Formule et calcul	Résultat 2025
Marge sur coûts variables	1 944 000 € - 1 050 000 €	894 000 €
Taux de marge sur coûts variables	(894 000 € / 1 944 000 €) × 100	45,99 %
Seuil de rentabilité	780 000 € / (894 000 € / 1 944 000 €)	1 696 107 €
Marge de sécurité	1 944 000 € - 1 696 107 €	247 893 €

Le chiffre d'affaires dépasse le seuil de rentabilité : l'activité est bénéficiaire, avec une marge de sécurité de 247 893 €.

Calculs 2025 complétés

Marge sur coûts variables 2025	894 000 €
Taux de marge sur coûts variables 2025	45,99 %
Seuil de rentabilité 2025	1 696 107 €
Marge de sécurité 2025	247 893 €

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Marge sur coûts variables : 894 000 € ; seuil de rentabilité : 1 696 107 € ; marge de sécurité : 247 893 €.

Question 3.3. À partir de vos résultats et des données du DT 3, formulez une recommandation argumentée sur le financement des actions commerciales envisagées. Mentionnez au moins un risque économique à surveiller et un indicateur de suivi.

Le financement paraît envisageable : le chiffre d'affaires dépasse le seuil de rentabilité et le résultat d'exploitation 2025 atteint 114 000 €. Déployer progressivement la prise de rendez-vous en ligne, les offres flottes et la formation, en vérifiant les capacités de l'atelier et en plafonnant les dépenses. Le risque est une hausse du coût des pièces ou des délais fournisseurs, susceptible de réduire la marge. Suivre mensuellement la marge sur coûts variables et le résultat d'exploitation permettra d'ajuster les actions.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Déployer les actions progressivement, sous réserve des capacités de l'atelier et d'un suivi mensuel de la marge et du résultat d'exploitation.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E5.1 Relation client du BTS Maintenance des véhicules, session 2026, code 26-BTS-MV-E51, dure 2 heures et a un coefficient 2. À partir du cas du Garage des Rives, elle évalue l'analyse juridique d'une négociation, le diagnostic stratégique, les préconisations managériales et les calculs économiques utiles au financement des actions commerciales.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un contrat suppose la rencontre d'une offre et d'une acceptation manifestant une volonté de s'engager.
- La rupture des pourparlers est libre, mais leur déroulement et leur rupture doivent respecter la bonne foi.
- Marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - coûts variables; taux de marge sur coûts variables = marge sur coûts variables / chiffre d'affaires.
- Seuil de rentabilité en chiffre d'affaires = charges fixes / taux de marge sur coûts variables.

Points de vigilance & attentes du jury

- En droit, distinguer l'offre, la demande de modification et la réponse, puis suivre les étapes du syllogisme juridique.
- La liberté de rompre les pourparlers n'exclut pas une responsabilité en cas de faute dans leur déroulement ou leur rupture.
- Dans le PESTEL et le SWOT, relier chaque élément du dossier à une opportunité, une menace, une force ou une faiblesse.
- Présenter les calculs, respecter les arrondis demandés et associer chaque action proposée à un objectif et à un indicateur.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux d'évolution du chiffre d'affaires ?

Soustrayez le chiffre d'affaires initial du chiffre d'affaires final, divisez le résultat par le chiffre d'affaires initial, puis multipliez par 100. Ici, comparez 2025 à 2024 et arrondissez le pourcentage à deux décimales.

Q : Comment déterminer le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires ?

Calculez d'abord la marge sur coûts variables, puis son taux en la divisant par le chiffre d'affaires. Divisez ensuite les charges fixes par ce taux exprimé en nombre décimal. Comparez le seuil obtenu au chiffre d'affaires réalisé.

Q : Comment organiser les deux heures d'épreuve ?

Le sujet ne fixe pas de durée par partie. Les trois parties valent respectivement 7, 7 et 6 points. Répartissez le temps en fonction de ces barèmes, en réservant quelques minutes à la vérification des calculs et des réponses.

Q : Quels critères faut-il respecter pour obtenir les points en partie juridique ?

La consigne demande de qualifier les faits, formuler le problème de droit, exposer la règle applicable, puis proposer une solution motivée. Distinguez les préjudices directement causés par une faute des avantages attendus du contrat non conclu.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmv.fr/assets/annales/bts-mv/E5.1 - Relation client/2026/BTS MV - E5.1 - Relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources BTS Maintenance des Véhicules : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.