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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

MAINTENANCE DES VÉHICULES

ÉPREUVE E5.1 : RELATION CLIENT

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
MAINTENANCE DES VÉHICULES	2

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

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

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : SAS GARAGE DES RIVES, ATELIER INDÉPENDANT DE MAINTENANCE AUTOMOBILE SITUÉ À ANGERS (MAINE-ET-LOIRE)

La SAS Garage des Rives est une entreprise indépendante de maintenance et de réparation automobile. Elle emploie 18 salariés, dont 11 techniciens, et accueille une clientèle de particuliers et de petites entreprises. Son positionnement repose sur la proximité, la transparence des devis et le développement de prestations d'entretien sur les véhicules hybrides et électriques, dans le respect des compétences et équipements disponibles.

Vous intervenez en appui de la responsable de service client. Vous devez analyser une situation de négociation avec un client professionnel, établir un diagnostic de l'activité commerciale et proposer des actions adaptées. Les données chiffrées du dossier sont celles du cas étudié. Les montants sont exprimés hors taxes, sauf indication contraire.

Les trois parties sont indépendantes. Présentez des réponses structurées et justifiez vos calculs. Pour la partie 1, appliquez explicitement les étapes du syllogisme juridique : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable et solution motivée.

PARTIE 1 : Analyse juridique d'une négociation commerciale (7 points)

Formation du contrat et rupture des pourparlers

La société Transports Anjou, cliente du Garage des Rives depuis deux ans, envisage de confier à l'atelier l'entretien annuel de 12 véhicules utilitaires. Le 3 février 2026, le garage transmet une proposition commerciale détaillée, valable jusqu'au 20 février, précisant les prestations, les tarifs unitaires et les délais envisagés. Le 12 février, la directrice de Transports Anjou demande une baisse de 8 % et une intervention sur l'ensemble du parc durant la première semaine de mars. Le garage répond le 13 février qu'il étudiera cette demande, sans confirmer les tarifs ni les dates. Le 16 février, après avoir constaté une saturation de son planning, le garage informe la cliente qu'il ne donnera pas suite au projet. Transports Anjou n'a signé ni la proposition initiale ni un document modificatif. Aucun acompte n'a été versé et aucune intervention n'a commencé.

La cliente réclame le remboursement de frais engagés pour organiser le transfert de ses véhicules et demande également une indemnisation correspondant à la marge qu'elle estime avoir perdue en ne concluant pas avec un autre atelier. Vous disposez des documents DT 1 et DT 2.

1.1 (1 point) 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.

1.2 (1,5 point) Formulez le problème de droit. Indiquez si, au vu des faits, un contrat a été formé entre les deux sociétés avant le 16 février.

1.3 (3 points) 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.

1.4 (1,5 point) 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.

PARTIE 2 : Diagnostic managérial et préconisations (7 points)

Analyse stratégique de la relation client et de l'activité du garage

La direction souhaite accroître la fidélisation de la clientèle professionnelle tout en évitant les engagements commerciaux incompatibles avec les capacités de l'atelier. Elle envisage la prise de rendez-vous en ligne, la création d'offres d'entretien pour les flottes locales et la formation de deux conseillers à l'accueil des demandes portant sur les véhicules hybrides et électriques. Le DT 3 rassemble des éléments de contexte, des données commerciales et des indicateurs internes.

Indicateurs commerciaux du Garage des Rives

Indicateur	2024	2025
Devis acceptés	58 %	64 %
Note moyenne de satisfaction client sur 5	4,2	4,5
Délai moyen avant rendez-vous	12 jours	9 jours
Clients professionnels actifs	74	86

Données internes communiquées par la direction

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (3 points) 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.

PARTIE 3 : Analyse économique et commerciale (6 points)

Évolution de l'activité, marge sur coûts variables et seuil de rentabilité

La direction souhaite vérifier si la progression du chiffre d'affaires observée en 2025 permet de financer les actions commerciales envisagées. Utilisez les données comptables et commerciales du DT 3. Pour les calculs, arrondissez les pourcentages à deux décimales et les montants à l'euro le plus proche.

Données simplifiées de gestion

Donnée	2024	2025
Chiffre d'affaires	1 800 000	1 944 000
Achats de pièces et sous-traitance, coûts variables	Non communiqué	1 050 000
Charges fixes d'exploitation	Non communiqué	780 000
Résultat d'exploitation	Non communiqué	114 000

Exercice clos au 31 décembre, montants en euros hors taxes

3.1 (1,5 point) Calculez le taux d'évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025. Présentez votre calcul et interprétez le résultat.

3.2 (2,5 points) 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.

3.3 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : EXTRAITS DU CODE CIVIL APPLICABLES À LA FORMATION DU CONTRAT ET AUX POURPARLERS

Code civil, article 1103 : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Code civil, article 1112 : « L'initiative, le déroulement et la rupture des négociations précontractuelles sont libres. Ils doivent impérativement satisfaire aux exigences de la bonne foi. » Le même article prévoit que, en cas de faute commise dans les négociations, la réparation du préjudice 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.

Code civil, article 1113 : « Le contrat est formé par la rencontre d'une offre et d'une acceptation par lesquelles les parties manifestent leur volonté de s'engager. Cette volonté peut résulter d'une déclaration ou d'un comportement non équivoque de son auteur. »

Code civil, article 1114 : « L'offre, faite à personne déterminée ou indéterminée, comprend les éléments essentiels du contrat envisagé et exprime la volonté de son auteur d'être lié en cas d'acceptation. À défaut, il y a seulement invitation à entrer en négociation. »

Source : Code civil, version en vigueur consultable sur Légifrance. Les extraits sont reproduits pour les besoins du sujet.

DT 2 : COUR DE CASSATION, CHAMBRE COMMERCIALE, 26 NOVEMBRE 2003, POURVOI N° 00-10.243 ET N° 00-10.949

Référence : Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, arrêt dit « Manoukian ».

Visa : article 1382 du Code civil, dans sa rédaction antérieure à l'ordonnance du 10 février 2016, devenu l'article 1240 du Code civil.

Attendu de principe, formulation synthétique : la rupture fautive de négociations peut engager la responsabilité de son auteur. Toutefois, la réparation du préjudice subi par le partenaire évincé ne peut couvrir les avantages attendus du contrat qui n'a pas été conclu ni la perte de chance d'obtenir ces avantages.

Motif utile : la liberté de rompre les pourparlers n'exclut pas la responsabilité en cas de comportement fautif dans leur déroulement ou leur rupture. L'indemnisation doit porter sur le préjudice directement causé par la faute, et non sur le bénéfice espéré du contrat non conclu.

Source : Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvois n° 00-10.243 et n° 00-10.949. Le principe est présenté sous forme synthétique ; le Code civil applicable au cas de 2026 figure au DT 1.

DT 3 : ENVIRONNEMENT, ORIENTATIONS MANAGÉRIALES ET DONNÉES DE GESTION DU GARAGE DES RIVES

Éléments d'environnement communiqués par la direction : plusieurs petites entreprises locales renouvellent leur flotte et recherchent un interlocuteur unique pour l'entretien courant. Les véhicules hybrides et électriques occupent une place croissante dans les demandes de devis. Les interventions sur ces véhicules exigent des compétences et des équipements adaptés ; le garage doit vérifier la qualification des intervenants et la disponibilité du matériel avant de confirmer une prestation. Les clients comparent plus fréquemment les devis en ligne et attendent une réponse rapide. Les coûts d'achat de certaines pièces varient selon les fournisseurs et les délais d'approvisionnement. Les obligations de sécurité et de traçabilité s'appliquent aux interventions de maintenance.

Orientations envisagées : mise en place d'un outil de prise de rendez-vous en ligne ; offres d'entretien destinées aux flottes locales ; formation de deux conseillers à l'accueil des demandes relatives aux véhicules hybrides et électriques. La direction demande que les offres commerciales indiquent clairement les prestations incluses, les conditions de disponibilité et les étapes de validation du devis.

Données de gestion : les coûts variables 2025 correspondent aux achats de pièces et à la sous-traitance. Les charges fixes d'exploitation sont considérées comme indépendantes du chiffre d'affaires dans la plage d'activité étudiée. Le résultat d'exploitation 2025 est égal au chiffre d'affaires diminué des coûts variables et des charges fixes.

Indicateurs commerciaux du Garage des Rives

Indicateur	2024	2025
Devis acceptés	58 %	64 %
Note moyenne de satisfaction client sur 5	4,2	4,5
Délai moyen avant rendez-vous	12 jours	9 jours
Clients professionnels actifs	74	86

Données internes communiquées par la direction

Données simplifiées de gestion

Donnée	2024	2025
Chiffre d'affaires	1 800 000	1 944 000
Achats de pièces et sous-traitance, coûts variables	Non communiqué	1 050 000
Charges fixes d'exploitation	Non communiqué	780 000
Résultat d'exploitation	Non communiqué	114 000

Exercice clos au 31 décembre, montants en euros hors taxes

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Grille d'analyse juridique et tableaux de diagnostic et de gestion **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases repérées par « ... ». Vous pouvez ajouter des éléments sur votre copie si nécessaire. Ce document est à rendre avec la copie.

Grille de résolution juridique selon le syllogisme

Étape	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Application aux faits et solution motivée	.....

Tableau de diagnostic SWOT

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

Calculs de gestion à compléter

Indicateur	Calcul ou résultat
Taux d'évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025	.....
Marge sur coûts variables 2025	.....
Taux de marge sur coûts variables 2025	.....
Seuil de rentabilité 2025	.....
Marge de sécurité 2025	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

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.