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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Bûcheron, veuillez visiter :
bpbucheron.fr/annales-sujets-et-corriges

BP Bûcheron

ÉPREUVE E1 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ET RELATION CLIENT

Session 2026 • Code sujet : **26-BP-RCBD-E1** • Durée : **120 minutes** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

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

2. Analyse managériale et stratégique (3 questions) **Page 5**

3. Analyse économique et commerciale (4 questions) **Page 8**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://bpbucheron.fr/assets/annales/bp-bucheron/Communication professionnelle et relation client/2026/BP Responsable de Chantiers de Bûcheronnage et de Débardage - Communication professionnelle et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique d’une situation de négociation commerciale

La SARL Bois du Haut-Morvan a échangé avec M. Delmas au sujet d’un chantier, sans devis signé ni commencement des travaux. Le candidat analyse la rupture des négociations, les demandes d’indemnisation et la réponse professionnelle à adresser au client à partir des documents juridiques.

Qualification juridique des faits

Question 1.1. À partir du DT 1, qualifiez juridiquement les faits. Distinguez la phase de négociation de la conclusion d’un contrat et identifiez les personnes concernées ainsi que la demande formulée par M. Delmas.

La SARL Bois du Haut-Morvan, prestataire, et M. Delmas, propriétaire forestier, sont en négociations précontractuelles. Le 4 avril 2026, l’entreprise transmet une proposition estimative de 12 400 € HT, expressément à discuter. M. Delmas demande une réduction de 8 % et un début des travaux avant le 15 mai ; l’entreprise refuse ces demandes, puis M. Delmas arrête les échanges. Aucun devis détaillé n’a été établi ou signé, aucun acompte n’a été versé et le chantier n’a pas commencé : aucun contrat n’est formé. M. Delmas réclame 450 € de frais de préparation et 3 000 € de bénéfice espéré.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les parties sont restées au stade des pourparlers : aucun contrat n’a été conclu. M. Delmas demande 450 € de frais et 3 000 € de bénéfices espérés.

Problème de droit

Question 1.2. Formulez le problème de droit auquel la SARL Bois du Haut-Morvan doit répondre.

> La SARL Bois du Haut-Morvan pouvait-elle mettre fin aux négociations sans engager sa responsabilité, ou la conduite des pourparlers constitue-t-elle une faute contraire à la bonne foi ? Si une faute est établie, quels préjudices directement causés peuvent être réparés, et les bénéfices espérés du chantier non conclu peuvent-ils être indemnisés ?

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> La rupture des pourparlers est-elle fautive et peut-elle justifier l’indemnisation des frais allégués ou des bénéfices espérés ?

Règles de droit applicables

Question 1.3. Exposez les règles de droit pertinentes à partir du DT 2. Présentez la règle relative à la liberté et à la bonne foi dans les négociations, puis précisez la limite posée par l’arrêt reproduit dans le document.

Les articles 1112 et 1104 du Code civil posent la liberté des négociations, de leur déroulement et de leur rupture, sous réserve de la bonne foi. Selon l’article 1113, le contrat se forme par la rencontre d’une offre et d’une acceptation manifestant la volonté de s’engager.

- Une rupture fautive peut ouvrir droit à réparation du préjudice directement causé, si la faute, le préjudice réparable et le lien de causalité sont établis.
- L'article 1112 et l'arrêt Manoukian excluent l'indemnisation des gains attendus du contrat non conclu et de la perte de chance de les obtenir.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les négociations sont libres mais doivent être conduites de bonne foi. Les bénéfices espérés du contrat non conclu ne sont pas indemnisables.

Application et réponse au client

Question 1.4. Appliquez les règles aux faits et proposez une solution motivée. Indiquez si les éléments du dossier permettent de conclure à une faute de l'une des parties et si la demande de 3 000 euros peut être retenue au seul motif que le chantier n'a pas été conclu. Terminez par les principaux éléments d'une réponse professionnelle à adresser à M. Delmas.

La proposition était estimative et conditionnée à l'établissement puis à l'acceptation d'un devis. L'entreprise a indiqué clairement qu'elle ne pouvait garantir la date demandée ni accorder la réduction ; M. Delmas a ensuite choisi de ne pas poursuivre. Le dossier ne permet donc d'établir une faute ni de l'entreprise ni de M. Delmas. Les 450 € ne sont pas justifiés et aucun élément ne montre que l'entreprise aurait incité M. Delmas à engager ces frais. Les 3 000 € correspondent à un bénéfice espéré et ne peuvent être réclamés au seul motif que le chantier n'a pas été conclu. Répondre avec courtoisie, rappeler les faits, demander les justificatifs des frais et expliquer la position de l'entreprise.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Aucune faute n'est établie. Les 3 000 € de bénéfices espérés ne sont pas indemnisables ; demander les justificatifs des frais et répondre avec courtoisie.

2. Analyse managériale et stratégique

L'entreprise souhaite consolider son activité alors que les demandes de chantiers à faible impact sur les sols augmentent, mais que les coûts et les difficultés de recrutement progressent. Les documents présentent son positionnement, son environnement et ses résultats commerciaux pour établir un diagnostic et proposer des actions mesurables.

Diagnostic stratégique et PESTEL

Question 2.1. Réalisez un diagnostic stratégique synthétique de la SARL Bois du Haut-Morvan. Présentez au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Classez également au moins un élément de l'environnement dans quatre dimensions différentes du modèle PESTEL, en justifiant vos choix à partir du DT 1.

Le diagnostic sépare les atouts et limites internes des évolutions externes. L'effectif de 12 salariés peut limiter la capacité en période de forte activité ; la baisse de satisfaction est, elle, constatée dans le tableau de bord. Les quatre éléments PESTEL ci-dessous relèvent de dimensions distinctes.

Rubrique	Élément relevé	Justification ou conséquence
Force 1	Proximité et qualité du travail	Répond aux attentes des clients locaux.
Force 2	Bûcheronnage, débardage, préparation de chantiers	Offre diversifiée et maîtrise des impacts sur les sols.
Faiblesse 1	Effectif de 12 salariés	Capacité potentiellement limitée en période de pointe.
Faiblesse 2	Satisfaction en baisse	Elle passe de 86 % à 78 % entre 2024 et 2025.
Opportunité 1	Consultations valorisant sols et traçabilité	Ces critères correspondent au positionnement de l'entreprise.
Opportunité 2	Demande d'explications sur méthodes et calendrier	L'entreprise peut valoriser son conseil et sa proximité.
Menace 1	Hausse du carburant et des consommables	Elle augmente les coûts d'intervention.
Menace 2	Recrutement difficile et activité saisonnière	Risque de capacité réduite et de retards.
PESTEL : politique	Consultations des collectivités	Les critères publics valorisent la préservation des sols et la traçabilité.
PESTEL : économique	Hausse des coûts	Carburant et consommables renchérissent les chantiers.
PESTEL : socioculturel	Attente d'explications claires des propriétaires	La communication sur les méthodes et les délais devient déterminante.
PESTEL : environnemental	Météo et état des sols	Ils conditionnent l'accès aux chantiers et leur calendrier.

Le positionnement à faible impact est un atout face aux critères des consultations et aux attentes des clients. Pour en tirer parti, l'entreprise doit consolider le suivi client et anticiper les contraintes de main-d'œuvre, de coûts et de saisonnalité.

Diagnostic stratégique et PESTEL complétés

Rubrique	Élément relevé dans le dossier	Justification ou conséquence pour l'entreprise
Force 1	Proximité, qualité	Clients locaux
Force 2	Offre diversifiée	Faible impact sols
Faiblesse 1	12 salariés	Capacité en pointe
Faiblesse 2	Satisfaction en baisse	86 % à 78 %
Opportunité 1	Consultations : sols, tr	Critères adaptés à l'offre
Opportunité 2	Attente d'explications	Valoriser méthodes, délais
Menace 1	Hausse des coûts	Carburant, consommables
Menace 2	Recrutement, saisonna	Capacité, délais
Dimension PESTEL et élément	Politique : consultation	Critères publics : sols, traçabilité
Dimension PESTEL et élément	Économique : hausse	Charges de chantier accrues
Dimension PESTEL et élément	Socioculturel : attentes	Explications méthodes, délais
Dimension PESTEL et élément	Environnemental : sols	Accès et calendrier contraints

✓ RÉPONSE À RETENIR

Capitaliser sur la proximité et les chantiers à faible impact, tout en renforçant la satisfaction et en anticipant les contraintes de coûts, de recrutement et de saisonnalité.

Positionnement et relation client

Question 2.2. Analysez la cohérence du positionnement de l'entreprise et de ses choix de relation client avec son environnement. Appuyez votre réponse sur les données du DT 1 et sur l'évolution de l'indicateur de satisfaction du DT 3.

Le positionnement est cohérent avec l'environnement : les consultations des collectivités valorisent la préservation des sols et la traçabilité, et les propriétaires attendent des explications claires sur les méthodes et le calendrier. Toutefois, la satisfaction après chantier recule de 86 % à 78 %, soit 8 points, tandis que les demandes de devis passent de 180 à 210, une hausse de 16,7 %. Cet écart invite à améliorer le suivi après chantier et l'information sur les délais et les aléas liés aux sols ou à la météo.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Positionnement adapté au marché, mais relation client à renforcer : satisfaction en baisse de 8 points, malgré la hausse des demandes de devis.

Préconisations

Question 2.3. Proposez deux actions managériales ou commerciales réalistes permettant d'améliorer la relation client et de renforcer la position de l'entreprise. Pour chaque action, précisez l'objectif recherché et un indicateur permettant d'en mesurer le résultat.

1. **Mettre en place un suivi des demandes :** accuser réception, consigner les échanges et communiquer un calendrier prévisionnel avec les aléas possibles. Objectif : rendre les réponses et délais plus lisibles. Indicateur : part des demandes ayant reçu une réponse sous 48 heures.

2. **Organiser un bilan après chantier :** recueillir l’avis du client et consigner les améliorations à apporter. Objectif : corriger les irritants et fidéliser la clientèle. Indicateur : taux de satisfaction après chantier, suivi chaque trimestre.

Un tableau partagé permet de suivre ces deux actions avec les moyens de l’entreprise.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Suivre les demandes sous 48 heures et recueillir les avis après chantier, en mesurant le délai de réponse et le taux de satisfaction.

3. Analyse économique et commerciale

La direction étudie les résultats de l'exercice 2025 pour vérifier si l'activité couvre les charges fixes et évaluer un budget envisagé pour le suivi des demandes clients. Le candidat exploite les données comptables et commerciales du DT 3, présente ses calculs et formule une conclusion commerciale.

Évolution du chiffre d'affaires

Question 3.1. Calculez le taux d'évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025. Présentez la formule utilisée et interprétez le résultat.

Le taux d'évolution rapporte l'écart entre les deux chiffres d'affaires au chiffre d'affaires de départ. La formule est donc (CA 2025 - CA 2024) / CA 2024 × 100. Avec les données du DT 3, l'écart est de 48 000 €, rapporté à 480 000 €. La valeur positive traduit une hausse de l'activité sur un an. Cette progression indique une croissance du chiffre d'affaires, sans suffire à elle seule à apprécier la rentabilité.

Calcul	Résultat
(528 000 € - 480 000 €) / 480 000 € × 100	10,0 %

Évolution du chiffre d'affaires

Indicateur demandé	Formule et calcul	Résultat
Évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025	.....	+10,0 %
Marge sur coûts variables	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables	.....	.....
Résultat d'exploitation simplifié	.....	.....
Seuil de rentabilité	.....	.....
Marge de sécurité	.....	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Hausse du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025 : +10,0 %, soit +48 000 € sur l'exercice.

Marges et résultat

Question 3.2. Calculez la marge sur coûts variables, le taux de marge sur coûts variables et le résultat d'exploitation simplifié de 2025. Les formules utiles sont : marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - charges variables ; taux de marge sur coûts variables = marge sur coûts variables / chiffre d'affaires × 100 ; résultat simplifié = marge sur coûts variables - charges fixes.

La marge sur coûts variables correspond au chiffre d'affaires diminué des charges variables. Son taux rapporte cette marge au chiffre d'affaires. Le résultat simplifié retranche ensuite les charges fixes de la marge. Il est positif : l'activité couvre donc les charges fixes et dégage un résultat de 26 400 €, avant impôts, intérêts et éléments

exceptionnels. Les calculs utilisent les données 2025 du sujet.

Indicateur	Formule et calcul	Résultat
Marge sur coûts variables	528 000 € - 343 200 €	184 800 €
Taux de marge sur coûts variables	(184 800 € / 528 000 €) × 100	35,0 %
Résultat d'exploitation simplifié	184 800 € - 158 400 €	26 400 €

Marges et résultat 2025



Indicateur demandé	Formule et calcul	Résultat
Évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025	.....	.....
Marge sur coûts variables	.....	..... 184 800 €
Taux de marge sur coûts variables	.....	..... 35,0 % .....
Résultat d'exploitation simplifié	.....	..... 26 400 €
Seuil de rentabilité	.....	.....
Marge de sécurité	.....	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Marge sur coûts variables : 184 800 €; taux : 35,0 %; résultat d'exploitation simplifié : 26 400 €.

Seuil de rentabilité et marge de sécurité

Question 3.3. Calculez le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires selon la formule : charges fixes / taux de marge sur coûts variables exprimé sous forme décimale. Calculez ensuite la marge de sécurité en euros et indiquez si le chiffre d'affaires 2025 dépasse le seuil de rentabilité.

Le seuil de rentabilité est le chiffre d'affaires qui permet de couvrir les charges fixes, compte tenu du taux de marge sur coûts variables sous forme décimale. Le taux de 35,0 % devient 0,35. La marge de sécurité est la différence entre le chiffre d'affaires réalisé et le seuil. Sa valeur positive montre que le chiffre d'affaires 2025 dépasse ce seuil, avec une réserve de 75 429 € environ.

Indicateur	Formule et calcul	Résultat arrondi
Seuil de rentabilité	158 400 € / 0,35	452 571 €
Marge de sécurité	528 000 € - (158 400 € / 0,35)	75 429 €

Seuil de rentabilité et marge de sécurité

Indicateur demandé	Formule et calcul	Résultat
Évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025	.....	.....
Marge sur coûts variables	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables	.....	.....
Résultat d'exploitation simplifié	.....	.....
Seuil de rentabilité	.....	452 571 €
Marge de sécurité	.....	75 429 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuil de rentabilité : 452 571 €. Marge de sécurité : 75 429 €. Le chiffre d'affaires 2025 dépasse le seuil.

Conclusion commerciale et budget de suivi client

Question 3.4. À partir des données du DT 3, formulez une conclusion commerciale sur l'évolution de la satisfaction client et indiquez si le budget annuel de 6 000 euros doit être évalué au regard d'un chiffre d'affaires supérieur au seuil de rentabilité. Justifiez en une ou deux phrases sans présenter ce budget comme une charge déjà engagée.

La satisfaction client recule de 86 % en 2024 à 78 % en 2025, soit une baisse de 8 points, alors que les demandes de devis passent de 180 à 210. Le budget annuel de suivi client, encore envisagé, doit être évalué au regard du chiffre d'affaires 2025, supérieur au seuil de rentabilité de 452 571 €. Cette comparaison éclaire la décision, sans assimiler le budget à une charge déjà engagée.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Satisfaction en baisse de 8 points, à 78 %. Le budget envisagé de 6 000 € peut être évalué au regard d'un chiffre d'affaires supérieur au seuil de rentabilité.

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

Bilan de l'épreuve : Session 2026, le BP Responsable de chantiers de bûcheronnage manuel et de débardage, épreuve E1, porte le code 26-BP-RCBD-E1 ; sa durée est de 120 minutes et son coefficient de 2. À partir du cas de la SARL Bois du Haut-Morvan, le sujet évalue l'analyse juridique d'une négociation, le diagnostic stratégique, la relation client et l'exploitation de données économiques et commerciales.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Les négociations précontractuelles sont libres, mais leur initiative, leur déroulement et leur rupture doivent respecter la bonne foi.
- Un contrat se forme par la rencontre d'une offre et d'une acceptation manifestant la volonté des parties de s'engager.
- Marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - charges 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 exprimé en décimal.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer la liberté de rompre les pourparlers d'une faute éventuelle et vérifier le préjudice réparable ainsi que le lien avec la faute.
- Ne pas assimiler les bénéfices espérés du contrat non conclu à un préjudice indemnisable lié à la rupture des négociations.
- Justifier les éléments du diagnostic SWOT et classer quatre éléments environnementaux dans des dimensions PESTEL distinctes.
- Présenter les formules et les valeurs utilisées, respecter les arrondis demandés et ne pas traiter le budget envisagé comme une charge déjà engagée.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

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

Soustrayez le chiffre d'affaires initial du chiffre d'affaires final, divisez la différence par le chiffre d'affaires initial, puis multipliez par 100. Un taux positif indique une hausse ; un taux négatif indique une baisse.

Q : Pourquoi faut-il exprimer le taux de marge sous forme décimale pour calculer le seuil de rentabilité ?

La formule du sujet divise les charges fixes par le taux de marge sur coûts variables exprimé en décimal. Convertissez donc le pourcentage en le divisant par 100 avant d'effectuer la division.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et comment les points sont-ils répartis ?

L'épreuve dure 120 minutes et son coefficient est 2. Le sujet attribue 7 points à l'analyse juridique, 7 points à l'analyse managériale et stratégique, puis 6 points à l'analyse économique et commerciale.

Q : Quels éléments doivent apparaître pour répondre aux attentes de notation dans les calculs ?

Indiquez les formules, les valeurs utilisées et les résultats. Les montants doivent être arrondis à l'euro et les taux à un chiffre après la virgule. Les réponses au diagnostic doivent être justifiées à partir des documents.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bpbucheron.fr/assets/annales/bp-bucheron/Communication professionnelle et relation client/2026/BP Responsable de Chantiers de Bûcheronnage et de Débardage - Communication professionnelle et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BP Responsable de Chantiers de Bûcheronnage et de Débardage : 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.