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

SESSION 2026
Métropole - Antilles - Guyane - Réunion

BREVET PROFESSIONNEL - RESPONSABLE DE CHANTIERS DE BÛCHERONNAGE MANUEL ET DE DÉBARDAGE

ÉPREUVE E1 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ET RELATION CLIENT

Coefficient : 2 **Durée : 120 minutes**

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

Le sujet comporte **8 pages** numérotées de 1/8 à 8/8. Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : SARL BOIS DU HAUT-MORVAN, ENTREPRISE DE TRAVAUX FORESTIERS SITUÉE À CHÂTEAU-CHINON, NIÈVRE

Vous êtes chargé de la relation avec les clients de la SARL Bois du Haut-Morvan, une entreprise de travaux forestiers de 12 salariés spécialisée dans le bûcheronnage manuel et le débardage. Elle travaille principalement pour des propriétaires forestiers, des groupements forestiers et des collectivités du Morvan. Son positionnement repose sur la proximité, la qualité de l'intervention et la maîtrise des impacts sur les sols.

Un propriétaire forestier, M. Delmas, a échangé avec l'entreprise au sujet d'un chantier. Aucun devis n'a été signé. À la suite de l'arrêt des échanges, il conteste la manière dont l'entreprise a conduit la négociation et réclame une indemnisation. La direction souhaite analyser la situation, améliorer sa communication commerciale et examiner les résultats de l'entreprise.

À l'aide des documents techniques DT 1 à DT 3, répondez aux questions des trois parties. Les données comptables et commerciales du dossier sont établies pour le cas présenté et sont à considérer comme exactes. Les montants sont exprimés hors taxes sauf indication contraire.

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

Qualifier les faits, déterminer le problème de droit, mobiliser une règle et proposer une réponse argumentée au client

La SARL Bois du Haut-Morvan a transmis à M. Delmas une proposition chiffrée pour un chantier. Les échanges n'ont pas abouti à la signature d'un devis. M. Delmas reproche à l'entreprise d'avoir interrompu les discussions et demande le remboursement de frais ainsi que 3 000 euros correspondant, selon lui, au bénéfice qu'il aurait tiré de la réalisation du chantier. La société souhaite répondre sans aggraver le différend.

Utilisez obligatoirement le raisonnement juridique en quatre étapes : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable, solution motivée de l'espèce.

1.1 (1,5 point) À partir du DT 1, qualifiez juridiquement les faits. Distinguez notamment la phase de négociation de la conclusion d'un contrat et identifiez les personnes concernées ainsi que la demande formulée par M. Delmas.

1.2 (1 point) Formulez le problème de droit auquel la SARL Bois du Haut-Morvan doit répondre.

1.3 (2 points) 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.

1.4 (2,5 points) Appliquez ces 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.

PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)

Établir un diagnostic interne et externe, analyser les choix de l'entreprise et formuler des préconisations

La direction souhaite consolider son activité dans un contexte de demandes croissantes pour des chantiers à faible impact sur les sols, mais de hausse des coûts et de difficultés de recrutement. Le DT 1 présente le positionnement et l'environnement de l'entreprise. Le DT 3 fournit des résultats commerciaux utiles à votre analyse.

2.1 (3 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (2 points) 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.

PARTIE 3 : Analyse économique et commerciale (6 points)

Exploiter des données financières et commerciales pour éclairer une décision

La direction examine les résultats de l'exercice 2025 et souhaite savoir si l'activité permet de couvrir les charges fixes. Elle envisage également d'investir dans une action de suivi des demandes clients. Utilisez le tableau du DT 3. Présentez les calculs et arrondissez les résultats en euros à l'unité et les taux à un chiffre après la virgule.

Données utiles de l’exercice 2025

Indicateur	Valeur
Chiffre d’affaires hors taxes	528 000 €
Charges variables	343 200 €
Charges fixes	158 400 €
Budget annuel envisagé pour le suivi client	6 000 €

Données issues du tableau de bord de gestion présenté au DT 3.

3.1 (1,5 point) Calculez le taux d’évolution du chiffre d’affaires entre 2024 et 2025. Présentez la formule utilisée et interprétez le résultat.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (1,5 point) 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.

3.4 (1 point) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE, SITUATION DE NÉGOCIATION ET ÉLÉMENTS D'ENVIRONNEMENT

Entreprise. La SARL Bois du Haut-Morvan est une entreprise de travaux forestiers de 12 salariés implantée à Château-Chinon. Elle intervient principalement dans la Nièvre et les départements limitrophes. Son offre comprend le bûcheronnage manuel, le débardage et la préparation de chantiers forestiers. Elle met en avant la proximité avec les propriétaires, la qualité du travail et la limitation des impacts sur les sols.

Situation avec M. Delmas. Le 4 avril 2026, l'entreprise transmet par courriel une proposition estimative de 12 400 euros HT pour un chantier. Le courriel précise qu'il s'agit d'une proposition à discuter, valable jusqu'au 18 avril, et qu'un devis détaillé devra être établi puis accepté avant tout engagement de chantier. Le 8 avril, M. Delmas demande une réduction de 8 % et un début des travaux avant le 15 mai. Le 10 avril, l'entreprise lui répond qu'elle ne peut garantir cette date et qu'elle ne peut pas accorder la réduction demandée. Le 11 avril, M. Delmas indique qu'il ne souhaite pas poursuivre les échanges. Aucun devis détaillé n'a été établi ou signé, aucun acompte n'a été versé et aucun chantier n'a commencé.

Le 20 avril, M. Delmas adresse une réclamation. Il demande le remboursement de 450 euros de frais de préparation qu'il dit avoir engagés et 3 000 euros au titre du bénéfice qu'il espérait réaliser grâce au chantier. Le dossier ne contient ni justificatif des 450 euros ni élément établissant que l'entreprise aurait promis une date ferme, dissimulé une information ou incité M. Delmas à engager ces frais.

Éléments d'environnement fournis pour le diagnostic. Les collectivités du secteur publient davantage de consultations intégrant des critères de préservation des sols et de traçabilité des interventions. Des propriétaires forestiers sollicitent des entreprises capables d'expliquer clairement les méthodes et le calendrier des chantiers. Les prix du carburant et de certains consommables ont augmenté au cours des deux derniers exercices. Plusieurs entreprises du territoire signalent des difficultés à recruter des conducteurs d'engins et des bûcherons expérimentés. L'activité reste saisonnière et dépend des conditions météorologiques et de l'état des sols.

DT 2 : RESSOURCES JURIDIQUES : NÉGOCIATIONS PRÉCONTRACTUELLES ET RÉPARATION

Code civil, article 1112, extrait. « L'initiative, le déroulement et la rupture des négociations précontractuelles sont libres. Ils doivent impérativement satisfaire aux exigences de la bonne foi. » L'article précise que, en cas de faute commise dans les négociations, la réparation du préjudice ne peut avoir pour objet de compenser la perte des avantages attendus du contrat non conclu.

Code civil, article 1104, extrait. « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. » Cette disposition est d'ordre public.

Code civil, article 1113, extrait. « Le contrat est formé par la rencontre d'une offre et d'une acceptation par lesquelles les parties manifestent leur volonté de s'engager. »

Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvoi n° 00-10.243, arrêt Manoukian, extrait de principe reformulé. *Visa :* règles de la responsabilité civile alors applicables aux pourparlers et exigences de bonne foi. *Attendu de principe :* la rupture fautive de négociations peut ouvrir droit à réparation du préjudice directement causé par la faute. En revanche, l'indemnisation ne couvre pas les gains que la conclusion du contrat aurait permis d'espérer ni la perte de chance d'obtenir ces gains. *Application retenue par la Cour :* la faute dans la conduite des pourparlers ne permet pas, à elle seule, d'obtenir l'équivalent des bénéfices attendus du contrat qui n'a pas été conclu.

Pour l'analyse du cas, distinguez la liberté de mettre fin aux négociations de l'éventuelle faute dans leur conduite. Une indemnisation suppose des éléments permettant d'établir une faute, un préjudice réparable et un lien entre les deux. Le présent document fournit les règles utiles à l'exercice ; il ne constitue pas un avis juridique individualisé.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ

Les données ci-dessous concernent les exercices 2024 et 2025. Les charges variables évoluent avec l'activité. Les charges fixes sont présentées pour l'exercice 2025. Le résultat d'exploitation simplifié demandé dans le sujet est calculé sans tenir compte des impôts, intérêts et éléments exceptionnels.

Données comptables et commerciales

Indicateur	Exercice 2024	Exercice 2025
Chiffre d'affaires	480 000 €	528 000 €
Charges variables	Non fournies	343 200 €
Charges fixes	Non fournies	158 400 €
Nombre de demandes de devis reçues	180	210
Taux de satisfaction déclaré après chantier	86 %	78 %
Budget annuel envisagé pour un dispositif de suivi client	Non applicable	6 000 €

Données du cas d'étude, montants en euros hors taxes.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : diagnostic stratégique et calculs de gestion

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les tableaux ci-dessous. Pour les calculs, indiquez la formule, les valeurs utilisées et le résultat. Vous pouvez ajouter des éléments de réponse sur votre copie si nécessaire.

Diagnostic stratégique et éléments PESTEL

Rubrique	Élément relevé dans le dossier	Justification ou conséquence pour l'entreprise
Force 1	.....	.....
Force 2	.....	.....
Faiblesse 1	.....	.....
Faiblesse 2	.....	.....
Opportunité 1	.....	.....
Opportunité 2	.....	.....
Menace 1	.....	.....
Menace 2	.....	.....
Dimension PESTEL et élément	.....	.....
Dimension PESTEL et élément	.....	.....
Dimension PESTEL et élément	.....	.....
Dimension PESTEL et élément	.....	.....

Calculs de gestion de l'exercice 2025

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	.....	.....
Marge de sécurité	.....	.....

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.