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 Piscine, veuillez visiter :
bppiscine.fr/annales-sujets-et-corriges

Suivi et réalisation d’ouvrages en entreprise

Session 2026 • Code sujet : **26-BP-MP-E1-U12** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse de la situation contractuelle et communication avec la cliente** (3 questions) — **Page 3**
2. **Diagnostic de l’entreprise et propositions d’organisation** (3 questions) — **Page 6**
3. **Exploitation des données commerciales et préconisation** (3 questions) — **Page 9**
4. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://bppiscine.fr/assets/annales/bp-piscine/Communication professionnelle et relation client/2026/BP Métiers de la Piscine - Communication professionnelle et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse de la situation contractuelle et communication avec la cliente

La SARL Aqua Littoral a livré puis installé avec retard la pompe de filtration commandée par Mme Le Goff, qui réclame 600 euros de frais de location et demande la date de remise en service complète. Le candidat s'appuie sur les pièces contractuelles et les ressources juridiques pour analyser la responsabilité éventuelle, vérifier les éléments manquants et préparer une réponse professionnelle.

Partie 1

Question 1.1. Exposez les faits juridiquement utiles et formulez la question de droit soulevée par la demande de 600 euros de la cliente. (1,5 point)

Le devis signé le 8 mai 2026 fixe la livraison au plus tard le 2 juin. La pompe a été livrée le 9 juin et installée le 10 juin ; Mme Le Goff avait annoncé une ouverture de piscine le 6 juin. Elle réclame 600 € de location et a transmis la facture. La question est de savoir si le retard dans l'exécution du contrat engage la responsabilité de l'entreprise et si les frais réclamés constituent un préjudice indemnisable lié à ce retard.

DR 1 : faits et problème de droit

Charges variables	720 000 €	756 000 €
Charges fixes	360 000 €	378 000 €
Commandes d'équipements livrées après la date annoncée	Devis et retard commandes	Non communiqué
Commandes d'équipements ayant donné lieu à une réclamation	Indemnisation ? commandes	Non communiqué

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Retard contractuel établi ; l'indemnisation des 600 € dépendra de la preuve du préjudice et de son lien avec le retard.

Question 1.2. Présentez les règles utiles figurant au DT 1 et appliquez-les aux faits. Précisez les éléments permettant d'examiner la responsabilité contractuelle de l'entreprise, les vérifications à effectuer avant de répondre définitivement sur l'indemnisation et la distinction avec la rupture de pourparlers évoquée au DT 2. (2,5 points)

L'article 1103 impose le respect du devis signé. Selon l'article 1217, un retard d'exécution peut ouvrir différents recours, dont la réparation. L'article 1231-1 permet des dommages-intérêts pour retard, sauf force majeure. La date contractuelle et la livraison tardive sont établies ; il faut encore examiner la cause du retard, la réalité du préjudice et son lien avec l'inexécution.

- Vérifier les échanges antérieurs sur la location et les justificatifs permettant de relier les 600 € au retard.
- Établir la cause du retard fournisseur et rechercher une éventuelle force majeure.

L'arrêt Manoukian concerne une rupture fautive de pourparlers avant la conclusion d'un contrat ; ici, un devis signé établit un contrat dont l'exécution doit être examinée.

DR 1 : règles et vérifications

Charges variables	720 000 €	756 000 €
Charges fixes	360 000 €	378 000 €
Commandes d'équipements livrées après la date annoncée	8 % des commandes	Non communiqué
Commandes d'équipements ayant donné lieu à une réclamation	5 % des commandes	Non communiqué

Règles et contrôles

✓ RÉPONSE À RETENIR

Retard établi ; responsabilité et indemnisation à apprécier après vérification de la cause, du préjudice et de son lien avec le retard.

Question 1.3. Formulez oralement une réponse claire et courtoise à Mme Le Goff : reconnaissez le retard, indiquez les vérifications nécessaires et les prochaines étapes concernant la remise en service, sans promettre d'indemnisation non validée. Présentez ensuite à votre responsable les informations à consigner dans le compte rendu. (3 points)

1. « Madame, nous reconnaissons que la pompe a été livrée après la date prévue au devis. »
2. « Nous vérifions la cause du retard, les échanges concernant la location et les justificatifs des 600 €. Nous ne pouvons pas confirmer d'indemnisation avant cet examen. »
3. « Le technicien va vérifier le fonctionnement de la pompe et de l'installation. Nous vous communiquerons une date de remise en service complète dès que les contrôles et le planning seront confirmés. »

Au responsable, consigner les dates du devis, de livraison et d'installation, l'ouverture annoncée, la demande et la facture, la cause du retard à établir, les vérifications à effectuer, leurs responsables et la date prévue pour informer la cliente.

DR 1 : réponse et compte rendu

Charges variables	720 000 €	756 000 €
Charges fixes	360 000 €	378 000 €
Commandes d'équipements livrées après la date annoncée	8 % des commandes	Non communiqué
Commandes d'équipements ayant donné lieu à une réclamation	5 % des commandes	Non communiqué

Réponse et suivi client

✓ RÉPONSE À RETENIR

Reconnaître le retard, vérifier la réclamation et confirmer la date de remise en service après validation des contrôles et du planning.

2. Diagnostic de l’entreprise et propositions d’organisation

La direction veut réduire les difficultés liées aux retards de livraison pendant la période de forte activité, dans une entreprise de 12 salariés organisée autour d’une équipe commerciale, de techniciens et d’un service après-vente. Le candidat établit un diagnostic interne et externe à partir des informations disponibles, puis propose des mesures de suivi des commandes et de communication client.

Partie 2

Question 2.1. Présentez un diagnostic synthétique : identifiez au moins deux forces ou faiblesses internes et deux opportunités ou menaces externes. Classez ensuite au moins un facteur pertinent dans quatre dimensions différentes du PESTEL. Justifiez vos choix à partir des informations disponibles ou indiquez clairement lorsqu’il s’agit d’un élément à vérifier. (3 points)

Interne : les 12 salariés et les équipes commerciale, technique et SAV apportent des compétences complémentaires. Le conseil personnalisé et la réactivité sont des forces. Les retards (8 %) et réclamations (5 %) signalent un suivi à examiner, sans prouver à eux seuls une faiblesse interne.

Externe : la saison d’ouverture accroît l’enjeu des délais ; les délais fournisseurs sont un risque à surveiller. La hausse prévisionnelle du chiffre d’affaires entretien-dépannage constitue une opportunité. PESTEL : économique, saisonnalité ; socioculturel, attentes de conseil et de réactivité ; légal, respect des engagements contractuels ; technologique, évolutions des équipements à suivre. Les évolutions précises restent à vérifier.

Repères du diagnostic à reporter dans le DR1

Rubrique	Éléments à compléter par le candidat
Faits juridiquement utiles	.....
Problème de droit	.....
Règles applicables et vérifications nécessaires	.....
Solution motivée et réponse à la cliente	.....
Forces ou faiblesses internes	Forces : équipes, conseil, réactivité .....
Opportunités ou menaces externes	À examiner : retards 8 %, réclamations 5 % .....
Facteurs PESTEL pertinents	Saison, fournisseurs ; PESTEL : éco, socio, légal, techno
Deux actions d’organisation et indicateurs de suivi	.....
Marge sur coûts variables 2025 et taux correspondant	.....
Résultat après déduction des charges fixes 2025	.....
Seuil de rentabilité 2025 et interprétation	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Compétences et qualité de service sont des atouts ; retards, saisonnalité et délais fournisseurs appellent un suivi renforcé.

Question 2.2. Analysez les choix d’organisation que la SARL pourrait mobiliser pour mieux suivre les commandes et informer les clients en cas de retard. Présentez les avantages et les limites d’au moins deux actions concrètes adaptées à une entreprise de 12 salariés. (2 points)

Deux actions légères sont adaptées à une entreprise de 12 salariés :

Action	Avantage	Limite
Tableau partagé des commandes : échéance annoncée, statut fournisseur, alerte et responsable.	Vue commune et repérage rapide des retards.	Mises à jour régulières nécessaires.
Point hebdomadaire entre commerce, techniciens et SAV, avec information du client dès qu'un retard est confirmé.	Message cohérent et meilleure anticipation de la pose.	Temps de coordination ; échéance parfois incertaine.

Le suivi doit rester simple et attribué à des responsables identifiés.

Actions d'organisation à reporter dans le DR1

Rubrique	Éléments à compléter par le candidat
Faits juridiquement utiles	.....
Problème de droit	.....
Règles applicables et vérifications nécessaires	.....
Solution motivée et réponse à la cliente	.....
Forces ou faiblesses internes	.....
Opportunités ou menaces externes	.....
Facteurs PESTEL pertinents	.....
Deux actions d'organisation et indicateurs de suivi	Tableau partagé ; point hebdomadaire .....
Marge sur coûts variables 2025 et taux correspondant	.....
Résultat après déduction des charges fixes 2025	.....
Seuil de rentabilité 2025 et interprétation	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Associer un tableau partagé des commandes à un point hebdomadaire et à une information client rapide.

Question 2.3. Proposez deux mesures prioritaires, l'une portant sur la communication avec le client et l'autre sur la coordination interne. Pour chaque mesure, indiquez le responsable concerné, l'information à transmettre et un indicateur permettant d'en suivre l'efficacité. (2 points)

Prioriser une alerte client rapide et un suivi interne partagé. Chaque responsable transmet des informations vérifiées et les actualise dès qu'elles changent.

- **Communication client :** le référent commercial indique le statut de la commande, l'échéance estimée et la date de la prochaine mise à jour. Indicateur : délai entre confirmation du retard et information du client.
- **Coordination interne :** le responsable commercial, avec le technicien et le SAV, partage le statut fournisseur et les conséquences sur la pose ou la remise en service. Indicateur : part des commandes mises à jour à chaque point de coordination.

Mesures prioritaires à noter dans le cadre de préparation

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

Client : statut, échéance, prochaine mise à jour ; délai d'alerte.

Interne : statut fournisseur, effets sur la pose ; part des suivis actualisés.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Référent commercial : alerte et délai d'information client. Responsable commercial : coordination des statuts et mises à jour des commandes.

3. Exploitation des données commerciales et préconisation

Le dossier présente les données financières réalisées en 2025 et les prévisions pour 2026, ainsi que les proportions de retards de livraison et de réclamations en 2025. Le candidat calcule la marge sur coûts variables, le résultat correspondant et le seuil de rentabilité, puis exploite les données pour étayer une proposition et suggérer un indicateur commercial complémentaire.

Partie 3

Question 3.1. Pour l'exercice 2025, calculez le taux de marge sur coûts variables et le résultat correspondant à la différence entre cette marge et les charges fixes. Présentez vos calculs et indiquez ce que le résultat permet de conclure, sans le confondre avec une trésorerie disponible. (2,5 points)

Calcul	Formule et résultat
Marge sur coûts variables	1 200 000 € - 720 000 € = **480 000 €**
Taux de marge sur coûts variables	480 000 € ÷ 1 200 000 € × 100 = **40 %**
Résultat après charges fixes	480 000 € - 360 000 € = **120 000 €**

Le résultat calculé est positif : la marge couvre les charges fixes et les dépasse de 120 000 €. C'est un résultat de gestion, pas une mesure de la trésorerie disponible.

DR1 complété : marge et résultat 2025

Charges variables	720 000 €	756 000 €
Charges fixes	360 000 €	378 000 €
Commandes d'équipements livrées après la date annoncée	8 % des commandes	Non communiqué
Commandes d'équipements ayant donné lieu à une réclamation	5 % des commandes	Non communiqué

Marge : 480 000 € ; taux : 40 %
Résultat : 120 000 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

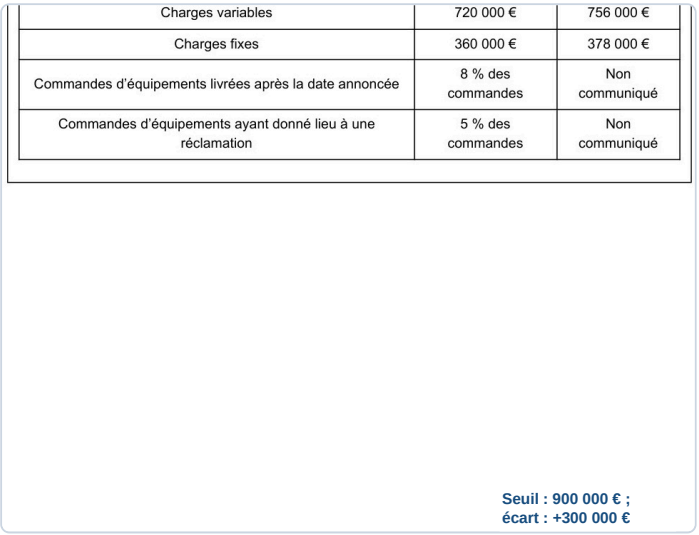
Marge : 480 000 € ; taux : 40 % ; résultat après charges fixes : 120 000 €.

Question 3.2. Calculez le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires pour 2025 à l'aide de la formule fournie. Comparez-le au chiffre d'affaires réalisé et interprétez l'écart obtenu. (1,5 point)

Étape	Formule	Résultat
Taux de marge sur coûts variables	480 000 € ÷ 1 200 000 €	0,40
Seuil de rentabilité	360 000 € ÷ 0,40	**900 000 €**
Écart au chiffre d'affaires réalisé	1 200 000 € - 900 000 €	**300 000 €**

Le chiffre d'affaires réalisé dépasse le seuil de rentabilité de 300 000 € : selon les données fournies, le seuil a été franchi en 2025.

DR1 complété : seuil de rentabilité 2025



✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuil de rentabilité : 900 000 €, soit 300 000 € de moins que le chiffre d'affaires réalisé.

Question 3.3. Expliquez en quoi la hausse prévue en 2026 du chiffre d'affaires total et du chiffre d'affaires entretien et dépannage peut soutenir un choix de développement. Indiquez une limite des informations disponibles et proposez un indicateur commercial complémentaire utile pour suivre les retards ou les réclamations. (2 points)

Indicateur	2025 réalisé	Prévision 2026	Évolution
Chiffre d'affaires total	1 200 000 €	1 260 000 €	+60 000 €, soit +5 %
Entretien et dépannage	300 000 €	350 000 €	+50 000 €, soit +16,7 %

La hausse prévue peut soutenir le développement de l'entretien et du dépannage, sous réserve de capacités adaptées. Les prévisions ne précisent ni le nombre de commandes, ni les délais fournisseurs, ni le coût des réclamations. Un suivi mensuel du taux de livraisons en retard, calculé par commandes livrées après la date annoncée ÷ commandes livrées × 100, permettrait d'évaluer l'évolution des retards.

CA total : +60 000 € (+5 %)

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Entretien-dépannage : +50 000 € (+16,7 %)

DR 1 : Document réponse à utiliser pendant la préparation de l'entretien oral

À RENDRE AVEC LA COPIE

Suivi : livraisons en retard ÷ livraisons totales × 100

Compléter les rubriques avec des mots-clés et des calculs lisibles. Ce document sert de support à votre présentation orale. Pour l'analyse juridique, suivre l'ordre : faits qualifiés, problème de droit, règle applicable, solution motivée au regard des éléments disponibles.

Grille d'analyse de la situation et préparation des propositions

✓ RÉPONSE À RETENIR

Développer l'entretien et le dépannage, et suivre chaque mois le taux de livraisons en retard.

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

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale du BP Métiers de la piscine, session 2026, porte le code 26-BP-MP-E1-U12, dure 30 minutes et a un coefficient 3. Le cas Aqua Littoral porte sur le retard de livraison d'une pompe et la gestion du suivi client. Les compétences évaluées sont l'analyse contractuelle, la communication professionnelle, le diagnostic de l'entreprise et l'exploitation de données commerciales et financières.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un contrat légalement formé s'impose aux parties ; le retard d'exécution peut ouvrir droit à réparation si les conditions sont établies.
- L'indemnisation suppose de vérifier l'existence et le montant du préjudice, son lien avec l'inexécution et les éventuelles causes d'exonération.
- Marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - charges variables ; taux de marge = 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

- Distinguez les faits établis des éléments à vérifier et ne promettez pas une indemnisation non validée.
- Distinguez l'exécution d'un contrat signé de la rupture de pourparlers avant la conclusion d'un contrat.
- Séparez les facteurs internes des facteurs externes et justifiez les facteurs PESTEL retenus.
- Présentez les calculs et leur interprétation ; un résultat ne correspond pas automatiquement à une trésorerie disponible.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux de marge sur coûts variables ?

Pour 2025, soustrayez les charges variables du chiffre d'affaires pour obtenir la marge sur coûts variables. Divisez cette marge par le chiffre d'affaires, puis multipliez par 100 pour exprimer le taux en pourcentage.

Q : Que vérifier avant de répondre à la demande de remboursement de la cliente ?

Vérifiez les pièces établissant le retard, le montant et la réalité du préjudice, ainsi que son lien avec ce retard. Examinez aussi la cause du retard et les éventuelles causes d'exonération avant toute décision définitive.

Q : Comment répartir la préparation pendant les 30 minutes de l'épreuve ?

Les trois parties valent respectivement 7, 7 et 6 points. Répartissez votre préparation en conséquence et utilisez le document réponse pour structurer vos éléments. Il doit être complété et rendu avec la copie.

Q : Quels éléments doivent accompagner les propositions d'organisation ?

Les actions doivent être concrètes et adaptées à une entreprise de 12 salariés. Présentez les avantages et limites des actions, puis précisez pour chaque mesure prioritaire le responsable, l'information à transmettre et un indicateur d'efficacité.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bppiscine.fr/assets/annales/bp-piscine/Communication professionnelle et relation client/2026/BP Métiers de la Piscine - Communication professionnelle et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BP Métiers de la Piscine : 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.