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

BREVET PROFESSIONNEL

MÉTIERS DE LA PISCINE

SESSION 2026

ÉPREUVE E1 : ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE, SOUS-ÉPREUVE U12 : SUIVI ET RÉALISATION D'OUVRAGES EN ENTREPRISE

Coefficient : 3 Durée : 30 minutes

Le dossier de situation professionnelle et le document réponse sont mis à disposition du candidat. Aucun autre document n'est autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de la situation contractuelle et communication avec la cliente (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Diagnostic de l'entreprise et propositions d'organisation (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Exploitation des données commerciales et préconisation (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

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

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : AQUA LITTORAL, SARL, 12 RUE DES AJONCS, 44800 SAINT-HERBLAIN

La SARL Aqua Littoral, située à Saint-Herblain, réalise l'installation, la rénovation et l'entretien de piscines privées. Elle emploie 12 salariés, dont une équipe commerciale, des techniciens de chantier et un service après-vente. Elle se positionne sur le conseil personnalisé, la qualité des équipements et la réactivité durant la saison d'ouverture des piscines.

Vous intervenez comme technicien ou technicienne au sein de l'entreprise. Mme Le Goff, cliente particulière, a commandé le remplacement de la pompe de filtration de sa piscine. Le devis signé le 8 mai 2026 prévoit une livraison au plus tard le 2 juin 2026. La pompe a été livrée le 9 juin et installée le 10 juin. La cliente avait indiqué que l'ouverture de sa piscine était prévue le 6 juin. Elle demande par courriel le remboursement de 600 euros au titre de frais de location d'un équipement provisoire et souhaite connaître la date de remise en service complète de son installation.

La direction vous demande de préparer un échange professionnel avec la cliente, de transmettre à votre responsable les éléments utiles et de formuler des propositions tenant compte de la situation de l'entreprise. Cette épreuve relève de la sous-épreuve U12, évaluée à l'oral. Les documents et les trois axes ci-dessous servent de support à l'entretien et à la présentation de votre analyse.

Vous disposez de 30 minutes. Le barème présenté est ramené à 20 points. Vous devez distinguer les faits établis des éléments restant à vérifier, communiquer avec précision et adapter vos propositions à votre interlocuteur.

PARTIE 1 : Analyse de la situation contractuelle et communication avec la cliente (7 points)

Échanger et conseiller le client, transmettre des informations exactes

À partir du contexte et des documents DT 1 et DT 2, préparez une réponse professionnelle à Mme Le Goff. Vous ne devez pas présenter comme certain un élément qui n'est pas établi par les pièces du dossier.

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

1.2 (2,5 points) Présentez les règles utiles figurant au DT 1. Appliquez-les aux faits : précisez quels éléments permettent d'examiner la responsabilité contractuelle de l'entreprise et quelles vérifications doivent être effectuées avant de répondre définitivement sur l'indemnisation. Distinguez cette situation de la rupture de pourparlers évoquée au DT 2.

1.3 (3 points) Formulez oralement une réponse à la cliente, dans un langage clair et courtois. Votre réponse doit reconnaître le retard, indiquer les vérifications nécessaires, préciser les prochaines étapes concernant la remise en service et éviter toute promesse d'indemnisation non validée. Présentez ensuite à votre responsable les informations à consigner dans le compte rendu.

PARTIE 2 : Diagnostic de l'entreprise et propositions d'organisation (7 points)

Animer et informer une équipe, contribuer à l'organisation du suivi client

La direction souhaite réduire les difficultés liées aux retards de livraison pendant la période de forte activité. Utilisez les informations du contexte et du DT 3 pour établir un diagnostic ciblé. Votre analyse doit distinguer les éléments internes à l'entreprise de ceux de son environnement.

Repères pour le diagnostic stratégique

Dimension	Éléments du dossier à examiner
Interne : forces et faiblesses	Effectif, compétences, organisation du suivi des commandes, qualité de la relation client
Externe : opportunités et menaces	Saisonnalité, délais fournisseurs, attentes des clients, réglementation et évolution des équipements
PESTEL	Facteurs politique, économique, socioculturel, technologique, environnemental et légal pertinents pour l'activité

2.1 (3 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

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

PARTIE 3 : Exploitation des données commerciales et préconisation (6 points)

Utiliser des données de gestion pour étayer une proposition professionnelle

Les données communiquées par la direction figurent au DT 3. Les montants sont exprimés hors taxes. Pour cette partie, on considère que la marge sur coûts variables est égale au chiffre d'affaires diminué des charges variables. Le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires est calculé par la formule : charges fixes divisées par le taux de marge sur coûts variables.

Données commerciales et financières de la SARL Aqua Littoral

Indicateur	Exercice 2025	Prévision 2026
Chiffre d'affaires total	1 200 000 €	1 260 000 €
Chiffre d'affaires entretien et dépannage	300 000 €	350 000 €
Charges variables	720 000 €	756 000 €
Charges fixes	360 000 €	378 000 €
Commandes d'équipements livrées après la date annoncée	8 % des commandes	Donnée non disponible
Commandes d'équipements concernées par une réclamation	5 % des commandes	Donnée non disponible

3.1 (2,5 points) Calculez, pour l'exercice 2025, 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.

3.2 (1,5 point) 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.

3.3 (2 points) La prévision 2026 annonce une hausse du chiffre d'affaires total et du chiffre d'affaires entretien et dépannage. Expliquez en quoi ces données peuvent soutenir un choix de développement, tout en indiquant une limite des informations disponibles. Proposez un indicateur commercial complémentaire utile pour suivre les retards ou les réclamations.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ÉLÉMENTS JURIDIQUES RELATIFS À L'EXÉCUTION DU CONTRAT

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

Code civil, article 1217 : « La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut : refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ; poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ; obtenir une réduction du prix ; provoquer la résolution du contrat ; demander réparation des conséquences de l'inexécution. » Les sanctions compatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent s'y ajouter.

Code civil, article 1231-1 : « Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure. »

Pièces contractuelles communiquées : devis signé par Mme Le Goff le 8 mai 2026 ; mention portée au devis : « livraison au plus tard le 2 juin 2026 » ; bon de livraison daté du 9 juin 2026 ; facture de location de l'équipement provisoire de 600 euros transmise par la cliente. Le dossier ne contient ni les échanges antérieurs relatifs à cette location, ni les justificatifs d'un lien entre le retard et l'ensemble de la dépense, ni les éléments permettant de déterminer la cause du retard fournisseur.

Méthode d'analyse : qualifier les faits, formuler le problème de droit, énoncer la règle applicable, puis proposer une solution motivée au regard des pièces disponibles. L'existence et le montant d'un préjudice, son lien avec l'inexécution et les éventuelles causes d'exonération doivent être appréciés à partir des éléments vérifiés.

DT 2 : EXTRAIT D'UN ARRÊT DE LA COUR DE CASSATION RELATIF À LA RUPTURE DES POURPARLERS

Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvois n° 00-10.243 et n° 00-10.949, arrêt Manoukian.

Visa : article 1382 du Code civil, dans sa rédaction applicable aux faits de l'espèce, devenu l'article 1240 du Code civil.

Attendu de principe, extrait et résumé fidèle : la liberté de rompre les pourparlers n'exclut pas la responsabilité de leur auteur lorsque les circonstances de la rupture révèlent une faute. Toutefois, la faute commise dans l'exercice du droit de rupture ne peut avoir pour conséquence de priver la victime des gains qu'elle pouvait attendre de la conclusion du contrat non conclu.

Portée pour le dossier : cet arrêt concerne la rupture de négociations avant la conclusion d'un contrat. La commande de Mme Le Goff repose, au contraire, sur un devis signé. La situation doit donc être examinée au regard de l'exécution d'un contrat déjà conclu, et non assimilée à une rupture de pourparlers.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET DONNÉES FINANCIÈRES

Les données ci-dessous sont communiquées par la direction de la SARL Aqua Littoral. Elles sont exprimées hors taxes, sauf indication contraire. Les données 2026 sont des prévisions établies au 15 janvier 2026. L'entreprise n'a pas communiqué de données détaillées sur le nombre de commandes, les délais moyens fournisseur ou le coût des réclamations.

Tableau de bord simplifié

Indicateur	2025 réalisé	2026 prévision
Chiffre d'affaires total	1 200 000 €	1 260 000 €
Chiffre d'affaires entretien et dépannage	300 000 €	350 000 €
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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

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

À RENDRE AVEC LA COPIE

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

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	.....
Marge sur coûts variables 2025 et taux correspondant	.....
Résultat après déduction des charges fixes 2025	.....
Seuil de rentabilité 2025 et interprétation	.....

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.