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 Bac Pro AGORA, veuillez visiter :
bacproagora.fr/annales-sujets-et-corriges

BAC PRO AGORA • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Sous-épreuve E31 : Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-AGORA-E31** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Prise en charge de la relation client et traitement de la réclamation** (4 questions) — **Page 3**
2. **Diagnostic de l'activité et préconisations managériales** (4 questions) — **Page 6**
3. **Exploitation des données commerciales et financières** (3 questions) — **Page 9**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://bacproagora.fr/assets/annales/bac-pro-agora/Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents/2026/Bac Pro AGORA - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Prise en charge de la relation client et traitement de la réclamation

La société BuroRive conteste une facture après la livraison tardive d'une commande de mobilier passée auprès d'Atelier Cobalt. À partir des données de la réclamation et des repères juridiques et administratifs fournis, il faut préparer une réponse professionnelle et organiser le suivi du dossier client.

Partie 1

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les parties et les faits utiles de la situation, puis formulez le problème de droit posé par la demande de BuroRive.

BuroRive est la cliente professionnelle et Atelier Cobalt, SARL, son fournisseur. Elles sont liées par la commande BC-458 du 3 février 2026. La livraison, prévue le 20 février, a eu lieu le 24 février, soit quatre jours plus tard. BuroRive conteste la facture FA-2026-118 et demande un geste commercial. Le problème de droit est de déterminer si ce retard suffit à ouvrir automatiquement droit à une indemnisation ou à une réduction de facture.

Qualification et problème de droit

Rubrique	Réponse
Qualification juridique des faits et des parties	Cliente / fournisseur Retard : geste demandé
Problème de droit	
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée et réponse client proposée	.....
Force interne 1	.....
Force interne 2	.....
Faiblesse interne 1	.....
Faiblesse interne 2	.....
Opportunité ou menace externe, avec justification	.....
Préconisation et indicateur de suivi	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le retard de livraison de quatre jours ouvre-t-il automatiquement droit à une indemnisation ou à une réduction de facture pour BuroRive ?

Question 1.2. À partir du DT 1, indiquez les règles contractuelles applicables à l'exécution de la commande et aux conséquences d'une inexécution. Distinguez la règle de droit de son application aux faits.

Règle de droit	Application aux faits
Article 1103 : le contrat légalement formé s'impose aux parties.	Vérifier la commande et les conditions acceptées, notamment le délai convenu.
Article 1104 : le contrat doit être exécuté de bonne foi.	Examiner les circonstances du retard et les échanges.
Article 1217 : en cas d'inexécution, des sanctions peuvent être demandées sous conditions, dont une réduction du prix ou une réparation.	Le retard ne suffit pas, à lui seul, à établir un droit automatique à indemnisation.

L'arrêt Huard rappelle l'exigence de bonne foi, sans créer de droit automatique à indemnisation. Il faut aussi vérifier la preuve de livraison, le préjudice éventuellement établi et les règles applicables. Le dossier ne précise ni clause pénale ni engagement contractuel particulier sur le délai.

Règle de droit applicable

Rubrique	Réponse
Qualification juridique des faits et des parties	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée et réponse client proposée	Articles 1103, 1104, 1217 .....
Force interne 1	.....
Force interne 2	.....
Faiblesse interne 1	.....
Faiblesse interne 2	.....
Opportunité ou menace externe, avec justification	.....
Préconisation et indicateur de suivi	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le contrat s'impose aux parties et doit être exécuté de bonne foi. Une réduction du prix ou une réparation reste soumise à ses conditions légales.

Question 1.3. Proposez une solution motivée à la réclamation et présentez une réponse commerciale adaptée, sans reconnaître un droit à indemnisation qui ne serait pas établi par les documents. Précisez les informations à vérifier avant l'envoi.

Réponse proposée : « Bonjour, nous accusons réception de votre réclamation concernant la commande BC-458. Nous regrettons le retard de livraison et vérifions les éléments du dossier. Nous vous confirmerons par écrit le traitement de votre demande de geste commercial. » Un geste peut être proposé s'il est autorisé par la procédure interne, sans présenter comme acquise une indemnisation ni modifier la facture avant validation.

- Vérifier le bon de commande, les conditions acceptées et les échanges sur le délai.
- Contrôler la preuve et la date de livraison, les circonstances du retard et tout préjudice invoqué.
- Faire valider la proposition par la personne habilitée, puis confirmer la décision et ses conséquences sur la facture.

Solution motivée à inscrire

Rubrique	Réponse
Qualification juridique des faits et des parties	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée et réponse client proposée	Vérifier, valider, répondre .....
Force interne 1	.....
Force interne 2	.....
Faiblesse interne 1	.....
Faiblesse interne 2	.....
Opportunité ou menace externe, avec justification	.....
Préconisation et indicateur de suivi	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Accuser réception, regretter le retard, vérifier les pièces et faire valider tout geste avant de confirmer par écrit la décision.

Question 1.4. Décrivez les opérations de suivi administratif à effectuer après réception de la réclamation : traçabilité de l'échange, mise à jour du dossier client, suivi de la facture et information des personnes concernées.

1. Enregistrer la réclamation à sa réception, le 25 février 2026, dans le logiciel partagé et conserver le courriel avec les pièces de la commande BC-458.
2. Actualiser le dossier client : motif, dates prévue et constatée, facture FA-2026-118, demande de geste, responsable du suivi et échéance de réponse.
3. Suivre la facture de 2 400 € HT, exigible le 20 mars 2026. Maintenir son statut et appliquer la procédure de relance si elle reste impayée ; ne pas la modifier sans décision validée.
4. Informer les services commercial, logistique et comptabilité. Tracer la réponse envoyée et la décision, en limitant l'accès et la conservation des données aux règles applicables.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Enregistrer et tracer la réclamation, actualiser le dossier client, suivre l'échéance de facture et informer les services concernés.

2. Diagnostic de l'activité et préconisations managériales

Atelier Cobalt souhaite réduire les délais de réponse aux réclamations et fidéliser sa clientèle professionnelle sans recruter à court terme. Les informations sur ses ressources, la concurrence, les attentes des clients et le suivi commercial servent à établir un diagnostic et à proposer des améliorations adaptées à une SARL de 18 salariés.

Partie 2

Question 2.1. Présentez deux forces et deux faiblesses internes d'Atelier Cobalt, puis deux opportunités et deux menaces de son environnement. Justifiez chaque élément par une donnée du dossier.

Catégorie	Éléments justifiés
Forces	Offre différenciée : fabrication locale, personnalisation, réemploi et service après-vente de proximité. Logiciel de gestion partagé.
Faiblesses	Fichiers clients actualisés de façon inégale. Première réponse aux réclamations en 3 jours ouvrés, avec une équipe commerciale de 3 personnes et sans recrutement prévu à court terme.
Opportunités	La demande augmente pour les produits réparables et, séparément, pour les produits issus du réemploi, notamment chez les clients publics et associatifs.
Menaces	Deux nouveaux concurrents locaux arrivent sur le marché. Leur livraison rapide de mobilier standard peut détourner les clients sensibles aux délais.

L'atout de différenciation et l'outil partagé peuvent soutenir le suivi, mais les fichiers inégaux et les délais de réponse fragilisent la relation client.

Repères à inscrire dans le diagnostic du DR 1

Analyse de la réclamation et diagnostic

Rubrique	Réponse
Qualification juridique des faits et des parties	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée et réponse client proposée	.....
Force interne 1	Offre locale .....
Force interne 2	Logiciel partagé .....
Faiblesse interne 1	Fichiers inégaux .....
Faiblesse interne 2	Réponse : 3 j ...
Opportunité ou menace externe, avec justification	Réparabilité , réemploi;
Préconisation et indicateur de suivi	concurrents rapides

✓ RÉPONSE À RETENIR

Forces : offre locale différenciée et logiciel partagé. Faiblesses : fichiers inégaux et réponse en 3 jours. Opportunités : réparabilité et réemploi. Menaces : nouveaux concurrents et livraisons rapides.

Question 2.2. Classez au moins quatre facteurs du dossier selon les dimensions pertinentes du PESTEL. Pour chaque facteur, indiquez s'il constitue une opportunité, une menace ou un élément de vigilance pour l'organisation.

Dimension PESTEL	Facteur du dossier	Effet
Économique	Deux nouveaux concurrents locaux proposent du mobilier standard livré rapidement.	Menace : concurrence accrue et pression sur les délais.
Socioculturelle	Les clients publics et associatifs demandent davantage de mobilier réparable.	Opportunité : adapter et valoriser l'offre.
Environnementale	La demande augmente pour les produits issus du réemploi.	Opportunité : le positionnement d'Atelier Cobalt y répond.
Technologique	Un logiciel partagé est disponible, mais les fichiers clients sont mis à jour de façon inégale.	Vigilance : harmoniser la saisie et les mises à jour.
Légale	Les données personnelles doivent être utilisées et conservées selon les règles applicables.	Vigilance : sécuriser leur gestion.

Aucun facteur politique précis n'est indiqué dans le dossier.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Opportunités : demande de réparabilité et de réemploi. Menace : concurrence locale rapide. Vigilance : mise à jour des fichiers et protection des données personnelles.

Question 2.3. Analysez les choix actuels de gestion de la relation client au regard des ressources disponibles, de la concurrence et des attentes des clients. Distinguez les avantages attendus et les risques de ces choix.

Le logiciel partagé et l'équipe commerciale de trois personnes permettent d'organiser le suivi sans recruter. La fabrication locale, la personnalisation, le réemploi et le service après-vente de proximité différencient l'offre et peuvent fidéliser les clients professionnels. Ces choix répondent à la demande de produits réparables et réemployés. Toutefois, les fichiers clients actualisés de façon inégale réduisent la fiabilité du suivi. Le délai moyen de première réponse, de 3 jours ouvrés, constitue aussi un risque face aux concurrents qui livrent rapidement du mobilier standard. Sans priorisation ni traçabilité communes, les demandes peuvent tarder et dégrader la satisfaction.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'offre différenciée et le logiciel partagé favorisent la fidélisation, mais les fichiers inégaux et les réponses en 3 jours fragilisent le suivi face aux concurrents rapides.

Question 2.4. Formulez deux préconisations réalisables à court terme pour améliorer le traitement des réclamations. Pour chacune, précisez l'action, le responsable ou service concerné et un indicateur de suivi.

1. **Centraliser les réclamations** dans le logiciel partagé : date de réception, responsable, échéance, vérifications et décision. L'équipe administrative et commerciale met à jour chaque dossier. Indicateur : taux de réclamations traitées sous deux jours ouvrés, à comparer au niveau actuel de 18 sur 30.
2. **Examiner chaque semaine les demandes en attente** et répartir leur traitement entre les trois personnes de l'équipe commerciale. Le responsable commercial suit les retards et les dossiers incomplets. Indicateurs : délai moyen de première réponse et nombre de réclamations sans responsable désigné.

Ces actions utilisent les ressources disponibles et ne nécessitent pas de recrutement.

Préconisation à inscrire dans le DR 1

Analyse de la réclamation et diagnostic

Rubrique	Réponse
Qualification juridique des faits et des parties	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée et réponse client proposée	.....
Force interne 1	.....
Force interne 2	.....
Faiblesse interne 1	.....
Faiblesse interne 2	.....
Opportunité ou menace externe, avec justification	Centraliser; revue hebdo
Préconisation et indicateur de suivi	Suivi : délai et taux sous 2 j

✓ RÉPONSE À RETENIR

Centraliser et attribuer chaque réclamation, puis revoir les demandes en attente chaque semaine. Suivre le traitement sous 2 jours, le délai de réponse et les dossiers sans responsable.

3. Exploitation des données commerciales et financières

La direction transmet les résultats commerciaux d'Atelier Cobalt pour le premier trimestre 2026 : chiffre d'affaires, coût des ventes, factures échues et réclamations. Le candidat doit calculer les indicateurs demandés, présenter les étapes de calcul et interpréter les résultats pour proposer des actions de suivi.

Partie 3

Question 3.1. Calculez le taux de marge commerciale sur coût d'achat et le taux d'évolution du chiffre d'affaires entre le premier trimestre 2025 et le premier trimestre 2026. Utilisez les formules fournies et calculez la marge commerciale en déduisant du chiffre d'affaires le coût d'achat et de fabrication des ventes.

La marge commerciale est la différence entre le chiffre d'affaires du T1 2026 et le coût d'achat et de fabrication des ventes. Le taux de marge rapporte cette marge au coût des ventes. Pour l'évolution du chiffre d'affaires, le T1 2025 est la valeur de départ et le T1 2026 la valeur d'arrivée. Les taux sont arrondis à un chiffre après la virgule.

Indicateur	Calcul	Résultat
Marge commerciale	180 000 - 108 000	72 000 €
Taux de marge sur coût d'achat	72 000 / 108 000 × 100	66,7 %
Évolution du chiffre d'affaires	(180 000 - 165 000) / 165 000 × 100	+9,1 %

La marge est positive. Le chiffre d'affaires du premier trimestre augmente de 15 000 € par rapport à celui de 2025, soit une progression de 9,1 %.

Calculs des indicateurs complétés

Indicateur	Calcul	Résultat
Marge commerciale	180000	72 000 €
Taux de marge commerciale sur coût d'achat	72000/10	66,7 %)
Taux d'évolution du chiffre d'affaires	(180000- 165000)/165000×100	+9,1 %
Taux de factures échues non réglées en nombre		
Taux de réclamations traitées sous deux jours ouvrés		
Interprétation et action de suivi proposée		

À compléter par le candidat

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Marge commerciale : 72 000 €. Taux de marge sur coût d'achat : 66,7 %. Évolution du chiffre d'affaires du T1 2025 au T1 2026 : +9,1 %.

Question 3.2. Calculez le taux de factures échues non réglées en nombre de factures, puis le taux de réclamations traitées dans les deux jours ouvrés. Pour chaque indicateur, indiquez le numérateur, le dénominateur et le résultat en pourcentage.

Le taux de factures échues non réglées se calcule avec le nombre de factures impayées au 31 mars et le nombre total de factures émises. Il s'agit d'un taux en nombre, non d'un taux calculé sur le montant TTC. Le taux de traitement concerne les réclamations reçues au cours du trimestre et celles traitées sous deux jours ouvrés.

Indicateur	Numérateur	Dénominateur	Calcul et résultat
Factures échues non réglées	12	120	12 / 120 × 100 = 10 %
Réclamations traitées sous deux jours ouvrés	18	30	18 / 30 × 100 = 60 %

Les deux indicateurs sont ainsi calculés sur leur dénominateur respectif. Le montant de 18 000 € TTC sert au suivi individualisé des factures, mais pas au calcul demandé en nombre.

Taux de factures et de réclamations complétés

Taux de factures échues non réglées en nombre	12/120×100	10 %
Taux de réclamations traitées sous deux jours ouvrés	18/30×100	60 %
Interprétation et action de suivi proposée		

✓ RÉPONSE À RETENIR

Factures échues non réglées : 12 sur 120, soit 10 %. Réclamations traitées sous deux jours ouvrés : 18 sur 30, soit 60 %.

Question 3.3. Interprétez les indicateurs obtenus et proposez deux actions de gestion commerciale ou de suivi administratif permettant d'améliorer la situation. Justifiez chaque action par un résultat chiffré du tableau de bord.

Le chiffre d'affaires progresse de 9,1 % et le taux de marge commerciale atteint 66,7 %. Cependant, 12 factures sur 120 sont échues et non réglées, soit 10 % des factures émises. Seules 18 réclamations sur 30, soit 60 %, ont été traitées sous deux jours ouvrés. Ces résultats signalent des points de suivi à améliorer, sans suffire à établir les causes des retards.

- Le service administratif repère les 12 factures échues, vérifie leur situation et effectue les relances prévues par la procédure. Il suit le nombre de factures qui restent impayées.
- Le service commercial attribue les réclamations dans le logiciel partagé, enregistre leur date de réception et suit le délai de traitement. Il mesure régulièrement la part traitée sous deux jours ouvrés.

Ces actions mobilisent les outils existants et ciblent les retards de paiement et de réponse, sans recrutement à court terme.

Interprétation et actions de suivi

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

12 factures échues sur 120 : relances selon la procédure.

18 réclamations sur 30 sous 2 jours : attribution et suivi dans le logiciel partagé.

Suivre le nombre d'impayés et le taux de traitement sous 2 jours ouvrés.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Relancer individuellement les factures échues et attribuer les réclamations dans le logiciel partagé. Suivre le nombre d'impayés et le taux de traitement sous deux jours ouvrés.

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

Bilan de l'épreuve : La sous-épreuve E31 du Bac professionnel AGORA, session 2026, code 26-BCP-AGORA-E31, dure 30 minutes et a un coefficient de 4. Son support professionnel porte sur Atelier Cobalt, une réclamation liée à une livraison tardive et des données commerciales du premier trimestre 2026. Elle évalue l'analyse juridique, le suivi administratif, le diagnostic de la relation client et le calcul d'indicateurs.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un contrat légalement formé s'impose aux parties et doit être exécuté de bonne foi, conformément aux articles 1103 et 1104 du Code civil.
- Un retard ne crée pas automatiquement un droit à indemnisation ou à réduction de facture : le contrat, les circonstances et le préjudice doivent être examinés.
- Taux de marge sur coût d'achat = (chiffre d'affaires - coût des ventes) / coût des ventes × 100.
- Taux d'évolution = (valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour l'analyse juridique, distinguer les faits, le problème de droit, la règle applicable et la solution motivée.
- Vérifier le bon de commande, les conditions acceptées, les échanges et la preuve de livraison avant de conclure à un manquement.
- Pour chaque taux, identifier le bon numérateur et dénominateur, montrer les opérations et arrondir à un chiffre après la virgule.
- Tracer la réclamation, la réponse et la décision dans le dossier client, puis informer les personnes concernées.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux de marge commerciale sur coût d'achat dans ce sujet ?

Calculez d'abord la marge commerciale en soustrayant le coût d'achat et de fabrication des ventes du chiffre d'affaires. Divisez ensuite cette marge par le coût des ventes et multipliez le résultat par 100.

Q : Le retard de quatre jours donne-t-il automatiquement droit à une indemnité ou à une réduction de facture ?

Non. Les documents indiquent qu'un retard de quatre jours n'ouvre pas automatiquement droit à une indemnité ou à une réduction. Il faut vérifier les engagements contractuels, les circonstances et l'existence d'un préjudice établi.

Q : Quel barème est indiqué et comment organiser le temps de l'épreuve ?

Le barème présenté répartit 20 points entre la réclamation (7 points), le diagnostic et les préconisations (7 points), puis les indicateurs (6 points). La durée est de 30 minutes et la calculatrice n'est pas autorisée.

Q : Quels éléments faut-il présenter pour les calculs et l'analyse juridique ?

Montrez les étapes des calculs, indiquez numérateur et dénominateur pour les taux demandés, puis arrondissez à un chiffre après la virgule. Pour le juridique, séparez les faits, la question de droit, la règle et la solution motivée.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacproagora.fr/assets/annales/bac-pro-agora/Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents/2026/Bac Pro AGORA - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac Pro AGORA : 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.