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

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

## ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS ET DE LEURS ACTIVITÉS

## SESSION 2026

### SOUS-ÉPREUVE E31 : GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS

**Coefficient : 4 Durée : 30 minutes**

Le candidat présente son dossier professionnel et utilise les documents fournis avec le sujet. Aucun autre document ou matériel n'est autorisé.

| Composition de l'épreuve | Support |
|---|---|
| **PARTIE 1 : Prise en charge de la relation client et traitement de la réclamation** (7 points) | Dossier Questionnement |
| **PARTIE 2 : Diagnostic de l'activité et préconisations managériales** (7 points) | Dossier Questionnement |
| **PARTIE 3 : Exploitation des données commerciales et financières** (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 : ATELIER COBALT, SOCIÉTÉ À RESPONSABILITÉ LIMITÉE SITUÉE À NANTES, LOIRE-ATLANTIQUE

**Cadre de l'évaluation :** E31 est une sous-épreuve de l'épreuve professionnelle E3. Elle prend appui sur le dossier professionnel du candidat et n'est pas une épreuve écrite nationale organisée autour d'un sujet identique pour tous les candidats. Les éléments ci-dessous constituent un support de situation professionnelle pour apprécier des compétences relevant de la relation avec les clients, du suivi administratif et de la mise à jour du système d'information.

Atelier Cobalt est une SARL de 18 salariés qui conçoit et vend du mobilier professionnel fabriqué en partie à partir de matériaux réemployés. Elle travaille principalement avec des entreprises, des associations et des collectivités de l'agglomération nantaise. Son positionnement repose sur la fabrication locale, la personnalisation des produits et un service après-vente de proximité.

Vous intervenez au sein du service administratif et commercial. Vous devez traiter une réclamation client relative à une livraison, proposer des améliorations de suivi et exploiter les données commerciales communiquées. Pour chaque réponse, vous vous appuyez sur les documents techniques et précisez les opérations que vous réaliseriez dans les outils de gestion de l'organisation.

Le barème ci-dessous répartit les compétences observées sur 20 points. Il ne remplace pas les modalités réglementaires d'évaluation de la sous-épreuve E31.

## PARTIE 1 : Prise en charge de la relation client et traitement de la réclamation (7 points)

***Identifier la demande, sécuriser la réponse et assurer le suivi administratif***

La société BuroRive, cliente d'Atelier Cobalt, conteste la facture liée à une commande de mobilier. Vous devez analyser la situation, préparer une réponse professionnelle et déterminer les suites administratives à donner. Appuyez-vous sur les DT 1 et DT 2. Pour les questions juridiques, suivez les étapes suivantes : qualification des faits, problème de droit, règle applicable, solution motivée.

**Éléments de la réclamation de BuroRive**

| Élément | Donnée |
|---|---|
| Commande | BC-458 du 3 février 2026 |
| Livraison prévue | 20 février 2026 |
| Livraison constatée | 24 février 2026 |
| Facture | FA-2026-118, 2 400 € HT, TVA 20 %, échéance au 20 mars 2026 |
| Réclamation reçue | 25 février 2026, par courriel |
| Demande du client | Geste commercial en raison du retard et confirmation écrite du traitement |

*Données issues du dossier client communiqué au service administratif.*

**1.1** (1,5 point) Qualifiez juridiquement les parties et les faits utiles de la situation. Formulez le problème de droit posé par la demande de BuroRive.

**1.2** (1,5 point) 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.

**1.3** (2 points) Proposez une solution motivée à la réclamation. 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.

**1.4** (2 points) Décrivez les opérations de suivi administratif à effectuer après la réception de la réclamation : traçabilité de l'échange, mise à jour du dossier client, suivi de la facture et information des personnes concernées.

## PARTIE 2 : Diagnostic de l'activité et préconisations managériales (7 points)

***Analyser l'environnement, les ressources et les choix de gestion de la relation client***

La direction souhaite réduire les retards de réponse aux réclamations et mieux fidéliser sa clientèle professionnelle. À partir des DT 2 et DT 3, établissez un diagnostic synthétique de la situation d'Atelier Cobalt, puis formulez des propositions adaptées à une SARL de 18 salariés.

**Données de contexte pour le diagnostic stratégique**

| Thème | Donnée disponible |
|---|---|
| Ressource interne | Équipe commerciale de 3 personnes ; logiciel de gestion partagé ; fichiers clients actualisés de façon inégale |
| Qualité de service | Délai moyen de première réponse aux réclamations : 3 jours ouvrés |
| Marché | Deux nouveaux concurrents locaux proposent du mobilier professionnel standard livré rapidement |
| Demande | Des clients publics et associatifs sollicitent davantage des produits réparables et issus du réemploi |
| Environnement réglementaire | Les données personnelles des contacts doivent être utilisées et conservées selon les règles applicables |
| Priorité de la direction | Améliorer le suivi des demandes sans recruter à court terme |

*Données internes et informations de veille communiquées par la direction.*

**2.1** (1,5 point) 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.

**2.2** (2 points) 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.

**2.3** (2 points) 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.

**2.4** (1,5 point) 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.

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

***Calculer des indicateurs simples et interpréter leurs conséquences pour le suivi client***

La direction vous transmet les résultats commerciaux du premier trimestre 2026. Les données figurent dans le DT 3. Les montants sont exprimés hors taxes, sauf indication contraire. Présentez les étapes des calculs et interprétez les résultats dans le contexte de l'organisation.

**Tableau de bord commercial du premier trimestre 2026**

| Indicateur | Valeur |
|---|---|
| Chiffre d'affaires du premier trimestre 2026 | 180 000 € HT |
| Coût d'achat et de fabrication des ventes | 108 000 € |
| Nombre de factures émises | 120 |
| Factures échues non réglées au 31 mars 2026 | 12 factures, montant total 18 000 € TTC |
| Réclamations reçues au premier trimestre | 30 |
| Réclamations traitées dans les deux jours ouvrés | 18 |
| Chiffre d'affaires du premier trimestre 2025 | 165 000 € HT |

*Source : extraction du progiciel de gestion d'Atelier Cobalt, arrêtée au 31 mars 2026.*

**3.1** (2 points) 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 suivantes : taux de marge commerciale = (marge commerciale / coût d'achat des ventes) × 100 ; taux d'évolution = ((valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ) × 100. La marge commerciale est égale au chiffre d'affaires diminué du coût d'achat et de fabrication des ventes.

**3.2** (2 points) 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.

**3.3** (2 points) 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.

# DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

## DT 1 : REPÈRES JURIDIQUES : EXÉCUTION DU CONTRAT ET INEXÉCUTION

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

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

**Code civil, article 1217 :** la partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut notamment poursuivre l'exécution forcée, solliciter une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat ou demander réparation des conséquences de l'inexécution, dans les conditions prévues par le Code civil. Les sanctions compatibles peuvent être cumulées.

**Application au dossier :** le bon de commande, les conditions acceptées, les échanges et les éléments de livraison doivent être vérifiés avant de conclure à un manquement et de déterminer la réponse à apporter. Les documents fournis ne précisent pas l'existence d'une clause pénale ou d'un engagement contractuel particulier relatif au délai.

## DT 2 : DÉCISION DE LA COUR DE CASSATION ET REPÈRES DE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

**Cour de cassation, chambre commerciale, 3 novembre 1992, pourvoi n° 90-18.547, arrêt Huard.**

**Visa :** ancien article 1134 du Code civil, dont les règles relatives à la force obligatoire des contrats et à leur exécution de bonne foi sont aujourd'hui reprises notamment aux articles 1103 et 1104 du Code civil.

**Attendu de principe, résumé :** la bonne foi dans l'exécution du contrat peut imposer à une partie de tenir compte des circonstances qui affectent l'exécution de la relation contractuelle et de ne pas priver son cocontractant de la possibilité de respecter ses engagements dans des conditions loyales.

**Motif et portée pour la situation professionnelle :** cette décision rappelle l'importance de la bonne foi dans l'exécution des relations contractuelles. Elle ne permet pas, à elle seule, de conclure qu'un retard de quatre jours ouvre automatiquement droit à une indemnité ou à une réduction de facture. Il faut examiner le contrat, les circonstances, le préjudice éventuellement établi et les règles applicables à la situation.

**Repères de traitement :** enregistrer la réclamation à sa date de réception, accuser réception, vérifier la commande et la preuve de livraison, identifier la réponse autorisée par la procédure interne, puis tracer la décision et l'échange dans le dossier client.

## DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET RÈGLES DE CALCUL

Les montants du tableau de bord sont issus de l'extraction du progiciel de gestion arrêtée au 31 mars 2026. Le taux de marge commerciale sur coût d'achat se calcule ainsi : marge commerciale

divisée par coût d'achat des ventes, puis multipliée par 100. Le taux d'évolution se calcule ainsi : différence entre la valeur d'arrivée et la valeur de départ, divisée par la valeur de départ, puis multipliée par 100. Un taux de factures échues non réglées en nombre se calcule en divisant le nombre de factures échues non réglées par le nombre total de factures émises, puis en multipliant par 100. Le taux de traitement dans le délai indiqué se calcule en divisant le nombre de réclamations traitées dans ce délai par le nombre total de réclamations reçues, puis en multipliant par 100.

Les factures échues non réglées sont exprimées dans le tableau en montant TTC. Elles doivent faire l'objet d'un suivi individualisé selon la procédure de relance de l'organisation. Les indicateurs ne suffisent pas, à eux seuls, à établir les causes des retards ou des réclamations.

**Données chiffrées à exploiter**

| Donnée | Valeur |
|---|---|
| Chiffre d'affaires T1 2026 | 180 000 € HT |
| Coût d'achat et de fabrication des ventes | 108 000 € |
| Chiffre d'affaires T1 2025 | 165 000 € HT |
| Factures échues non réglées | 12 sur 120 factures émises |
| Réclamations traitées sous deux jours ouvrés | 18 sur 30 réclamations reçues |

*Même périmètre que le tableau de bord communiqué au candidat.*

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 1** : Document réponse : synthèse juridique, diagnostic et calculs **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les tableaux ci-dessous. Pour les calculs, indiquez les opérations effectuées et arrondissez les taux à un chiffre après la virgule. Pour la situation juridique, distinguez les faits, la question de droit, la règle applicable et la solution motivée.

**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 | ..... |
| Préconisation et indicateur de suivi | ..... |

*À compléter par le candidat.*

## Calculs des indicateurs commerciaux

| Indicateur | Calcul | Résultat |
|---|---|---|
| Marge commerciale | ..... | ..... |
| Taux de marge commerciale sur coût d'achat | ..... | ..... |
| Taux d'évolution du chiffre d'affaires | ..... | ..... |
| 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.*

**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.