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 en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTSA TECHNICO-COMMERCIAL • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Épreuve E8 : Assurer la relation client ou fournisseur

Session 2026 • Code sujet : **26-BTSA-TC-E8** • Durée : **180 minutes** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse juridique de la relation fournisseur** (4 questions) — **Page 3**
2. **Analyse managériale et stratégique** (4 questions) — **Page 5**
3. **Analyse économique et gestion commerciale** (3 questions) — **Page 8**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://btsatc.fr/assets/annales/btsa-tc/E8 - Assurer la relation client ou fournisseur/2026/BTSA TC - E8 - Assurer la relation client ou fournisseur - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique de la relation fournisseur

Dans l'activité cidricole d'Agrial, Verre Ouest SAS a livré avec deux semaines complètes de retard une commande de bouteilles en verre. Le candidat analyse le contrat, la force majeure et la pénalité, puis propose une démarche pour préserver la relation et sécuriser les approvisionnements.

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les parties, le contrat, l'obligation inexécutée et les faits à l'origine du litige. Formulez ensuite le problème de droit auquel Agrial doit répondre.

Agrial est l'acheteur professionnel et Verre Ouest SAS le fournisseur professionnel. La commande acceptée forme un contrat de vente de bouteilles entre professionnels. Verre Ouest devait livrer 12 000 bouteilles au plus tard le 30 septembre 2025. Leur réception le 14 octobre constitue un retard d'exécution de l'obligation de livraison. Le litige concerne l'application de la pénalité prévue et l'éventuelle exonération du fournisseur.
Problème de droit : Agrial peut-elle réclamer la pénalité contractuelle malgré la panne invoquée par Verre Ouest ?

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le litige porte sur la responsabilité de Verre Ouest pour le retard et sur l'application de la pénalité contractuelle.

Question 1.2. Présentez les règles de droit applicables à l'exécution de bonne foi du contrat, au retard d'exécution, à la force majeure et à la pénalité contractuelle. Appuyez votre réponse sur les extraits de DT 1.

- **Contrat et bonne foi :** les articles 1103 et 1104 du Code civil imposent le respect du contrat et son exécution loyale. L'arrêt Huard illustre la recherche de solutions permettant de poursuivre la relation commerciale.
- **Retard :** l'article 1231-1 permet d'obtenir réparation, sauf force majeure. L'article 1217 prévoit notamment l'exécution forcée, la résolution ou des dommages et intérêts ; les sanctions compatibles peuvent se cumuler.
- **Force majeure :** l'article 1218 exige un événement échappant au contrôle du débiteur, imprévisible et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.
- **Pénalité :** selon l'article 1231-5, la somme prévue s'applique en principe, sauf modulation judiciaire si elle est manifestement excessive ou dérisoire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le contrat doit être respecté de bonne foi. Le retard ouvre droit à réparation, sauf force majeure établie ; la pénalité stipulée s'applique selon l'article 1231-5.

Question 1.3. **Résolvez le litige en respectant les quatre étapes du syllogisme juridique : qualification des faits, problème de droit, règle de droit applicable et solution motivée de l'espèce. Calculez le montant de la pénalité contractuelle due pour deux semaines complètes de retard. Indiquez si la seule invocation de la panne suffit à caractériser la force majeure au vu des éléments du dossier.**

1. **Faits :** Verre Ouest a livré avec deux semaines complètes de retard. La maintenance préventive était échue et un autre site pouvait remplacer la production sous trois jours ; aucun justificatif ni avis de force majeure n'a été transmis avant la livraison.
2. **Problème :** la panne exonère-t-elle le fournisseur et supprime-t-elle la pénalité ?
3. **Règle :** les articles 1218 et 1231-1 exigent une force majeure répondant aux critères légaux. La clause prévoit 0,5 % du montant HT par semaine complète.
4. **Solution :** la panne seule ne suffit pas : la maintenance et le recours au site de remplacement permettaient d'en éviter les effets. La pénalité est donc due : 12 000 × 1,20 × 0,005 × 2 = 144 € HT.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La force majeure n'est pas caractérisée. Pénalité due par Verre Ouest : 144 € HT.

Question 1.4. **Proposez une démarche de règlement amiable permettant de préserver la relation avec Verre Ouest tout en sécurisant les approvisionnements futurs d'Agrial. Justifiez les principaux éléments à formaliser par écrit.**

Proposer rapidement une réunion entre les responsables d'Agrial et de Verre Ouest pour examiner les causes du retard et convenir d'un règlement amiable, sans renoncer aux droits d'Agrial. La recherche d'une solution équilibrée préserve la relation commerciale, conformément à l'exigence de bonne foi.

Formaliser l'accord par écrit : montant et échéance de la pénalité, éventuelles concessions réciproques, puis engagements préventifs dans un avenant. Celui-ci précisera les délais, l'alerte immédiate en cas d'incident, le recours au site de remplacement, les volumes de sécurité et le suivi des livraisons. Ces dispositions clarifient les responsabilités et réduisent le risque de rupture.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Formaliser le règlement amiable et un avenant prévoyant délais, alertes, solution de remplacement, stock de sécurité et suivi des livraisons.

2. Analyse managériale et stratégique

La direction de l'activité cidricole souhaite sécuriser ses approvisionnements, développer ses ventes auprès des distributeurs régionaux et améliorer la performance environnementale des emballages. Les données de marché, les éléments internes et le tableau de bord servent à établir le diagnostic et à formuler des préconisations opérationnelles.

Question 2.1. À partir de DT 2, réalisez une analyse PESTEL en présentant au moins un facteur pertinent pour chacun des six domaines. Pour chaque facteur, précisez s'il constitue principalement une opportunité ou une menace pour l'activité cidricole étudiée.

Le PESTEL classe les facteurs externes selon leur effet principal sur l'activité cidricole.

Domaine	Facteur de DT 2	Effet principal
Politique	Aides à la transition agroécologique	Opportunité : soutenir les investissements de réduction des emballages
Économique	Volatilité des coûts de l'énergie et du verre	Menace : hausse des coûts et pression sur les prix
Socioculturel	Recherche de produits régionaux et d'informations claires	Opportunité : valoriser l'origine et les modes de production
Technologique	Suivi numérique des commandes et des stocks	Opportunité : anticiper les ruptures, malgré l'investissement et l'appropriation nécessaires
Environnemental	Attente de réduction des emballages et de réemploi	Opportunité : différencier l'offre si la logistique le permet
Légal	Règles d'information, de sécurité alimentaire, d'emballage et d'exécution des contrats	Menace : obligations de conformité

Les opportunités peuvent renforcer la différenciation régionale et accélérer la transition des emballages. La volatilité des coûts et les exigences de conformité appellent une gestion rigoureuse.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Opportunités : aides, demande régionale, outils numériques et réemploi. Menaces : volatilité des coûts et obligations réglementaires.

Question 2.2. À partir des informations de DT 2 et DT 3, établissez un diagnostic SWOT de l'activité cidricole en présentant au moins deux éléments dans chacune des catégories : forces, faiblesses, opportunités et menaces. Complétez le tableau du DR 1.

Le diagnostic distingue les ressources internes des facteurs externes. Les éléments ci-dessous répondent aux quatre catégories du tableau DR 1.

- **Forces :** gamme régionale identifiable ; réseau commercial établi auprès des distributeurs de proximité.
- **Faiblesses :** dépendance à un fournisseur principal de verre ; suivi des commandes et réclamations dispersé.
- **Opportunités :** aides à la transition agroécologique ; demande de produits régionaux et d'emballages réduits.
- **Menaces :** coûts du verre et de l'énergie volatils ; concurrence de marques nationales et de producteurs régionaux souples.

La gamme et le réseau sont des atouts à mobiliser tandis que la dépendance fournisseur et la coordination du suivi sont à traiter.

DR 1 complété : diagnostic SWOT

Diagnostic SWOT de l'activité cidricole

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Gamme régionale identifiable	Dépendance au fournisseur de verre	Aides à la transition agroécologique	Verre et énergie volatils
Réseau de proximité établi	Suivi des demandes dispersé	Demande régionale et emballages réduits	Concurrence forte et souple

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Forces : gamme régionale, réseau établi. Faiblesses : dépendance fournisseur, suivi dispersé. Opportunités : aides et demande régionale. Menaces : coûts volatils et concurrence.

Question 2.3. Analysez les choix managériaux et commerciaux envisageables pour répondre simultanément au risque de rupture d'approvisionnement et aux attentes du distributeur en matière de prix, de disponibilité et d'emballage. Distinguez les enjeux de court terme et de moyen terme.

À court terme : vérifier avec Verre Ouest les volumes disponibles et les délais, mobiliser si nécessaire le site de remplacement et suivre les stocks. Informer le distributeur rapidement avec un délai fiable. Proposer la livraison regroupée et la remise de 4 % conditionnée à cette livraison et au paiement à 15 jours, plutôt que d'accorder sans contrepartie la remise demandée de 8 %.

À moyen terme : réduire la dépendance au fournisseur principal, centraliser le suivi numérique des commandes et étudier la réduction des emballages ou le réemploi avec les partenaires. La mise en œuvre doit préserver la fiabilité des livraisons et tenir compte des contraintes logistiques.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

À court terme, fiabiliser l'approvisionnement et conditionner la remise au regroupement et au paiement anticipé. À moyen terme, diversifier les fournisseurs et étudier un emballage plus durable.

Question 2.4. Formulez deux préconisations hiérarchisées et opérationnelles. Pour chacune, indiquez un responsable ou un partenaire à mobiliser, un indicateur de suivi et un effet attendu sur la relation client ou fournisseur. Intégrez un enjeu de durabilité ou d'éthique commerciale.

Hiérarchie proposée : sécuriser d'abord les approvisionnements, puis améliorer l'offre distributeur.

1. **Avec Verre Ouest :** le responsable achats formalise les délais, les alertes en cas d'incident et les solutions de remplacement. Indicateur : taux de livraisons conformes aux délais. Effet attendu : prévenir les ruptures et maintenir une relation fournisseur loyale.
2. **Avec le distributeur :** le responsable commercial convient d'une livraison regroupée et étudie la réduction des emballages ou le réemploi selon les contraintes logistiques. Indicateurs : réclamations de livraison et évolution des emballages. Effet attendu : renforcer la confiance du client et la durabilité de l'offre.

✓ RÉPONSE À RETENIR

1. Formaliser avec le fournisseur délais, alertes et solutions de remplacement. 2. Convenir avec le distributeur d’une livraison fiable et étudier des emballages plus durables.

3. Analyse économique et gestion commerciale

Un distributeur régional envisage de commander 1 200 caisses de cidre et demande une remise de 8 %. Agrial envisage une remise de 4 % si le distributeur accepte une livraison regroupée et un paiement à 15 jours ; le candidat compare la rentabilité des scénarios et recommande une offre.

Question 3.1. À partir du tableau de bord de DT 3, calculez le taux de marge sur coûts variables, le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires et la marge de sécurité de l'activité cidricole pour 2025. Présentez vos calculs et interprétez brièvement chacun des résultats.

La marge sur coûts variables (MCV) correspond au chiffre d'affaires diminué des coûts variables. Son taux sert à calculer le chiffre d'affaires nécessaire pour couvrir les coûts fixes. La marge de sécurité mesure l'écart entre le chiffre d'affaires réalisé et le seuil de rentabilité : elle indique la réserve dont dispose l'activité avant d'atteindre ce seuil.

Indicateur	Formule et calcul	Résultat	Interprétation
MCV	480 000 € - 345 600 €	134 400 €	Montant contribuant à couvrir les coûts fixes
Taux de MCV	134 400 € / 480 000 € × 100	28 %	Chaque euro de CA apporte 0,28 € à la couverture des coûts fixes
Seuil de rentabilité	96 000 € / 0,28	342 857,14 € de CA	CA minimal pour couvrir les coûts fixes
Marge de sécurité	480 000 € - 342 857,14 €	137 142,86 €	Le CA dépasse le seuil de ce montant

✓ RÉPONSE À RETENIR

Taux de MCV : 28 % ; seuil de rentabilité : 342 857,14 € ; marge de sécurité : 137 142,86 €.

Question 3.2. Pour la commande de 1 200 caisses, calculez le chiffre d'affaires HT et la contribution après coût variable et coût logistique dans les trois situations suivantes : prix catalogue avec livraison fractionnée, remise de 4 % avec livraison regroupée, remise de 8 % avec livraison regroupée. Présentez les résultats en euros et détaillez vos calculs.

Le coût variable total est identique dans les trois scénarios : 1 200 caisses × 8,20 € = 9 840 €. La contribution demandée correspond au chiffre d'affaires HT diminué de ce coût et, pour la livraison fractionnée, des 240 € de coût logistique. Les remises sont calculées sur le prix catalogue de 12,00 € par caisse.

Situation	Prix unitaire HT	Chiffre d'affaires HT	Contribution après coûts variables et logistique
Prix catalogue, livraison fractionnée	12,00 €	1 200 × 12,00 € = 14 400 €	14 400 € - 9 840 € - 240 € = 4 320 €
Remise de 4 %, livraison regroupée	12,00 € × 0,96 = 11,52 €	1 200 × 11,52 € = 13 824 €	13 824 € - 9 840 € = 3 984 €
Remise de 8 %, livraison regroupée	12,00 € × 0,92 = 11,04 €	1 200 × 11,04 € = 13 248 €	13 248 € - 9 840 € = 3 408 €

La livraison regroupée supprime les 240 € de coût supplémentaire. Les remises abaissent toutefois le chiffre d'affaires et la contribution par rapport au prix catalogue.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Catalogue fractionné : CA 14 400 €, contribution 4 320 €. Remise de 4 % regroupée : CA 13 824 €, contribution 3 984 €. Remise de 8 % regroupée : CA 13 248 €, contribution 3 408 €.

Question 3.3. Au regard des résultats obtenus, recommandez une proposition à présenter au distributeur. Justifiez votre choix par la rentabilité de la commande et par les contreparties obtenues. Indiquez un élément de suivi commercial à prévoir après la négociation.

Je recommande la remise de 4 %, conditionnée au regroupement de la livraison et au paiement à 15 jours. La contribution est de 3 984 €, soit 576 € de plus qu'avec la remise de 8 %. Cette offre accorde un avantage tarifaire tout en préservant davantage la rentabilité et en obtenant deux contreparties concrètes : une livraison regroupée et un encaissement plus rapide. Le prix catalogue fractionné apporterait 336 € de contribution supplémentaire, mais sans ces contreparties.

Après la négociation, suivre le respect du délai de paiement et la ponctualité de la livraison regroupée permet de vérifier les engagements et de mesurer la qualité de la relation commerciale.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Proposer la remise de 4 % contre livraison regroupée et paiement à 15 jours ; suivre le délai d'encaissement et la ponctualité de livraison.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E8 du BTSA Technico-commercial, session 2026 (26-BTSA-TC-E8), dure 180 minutes, coefficient 2 et totalise 20 points. À partir du cas cidricole d'Agrial et des DT 1 à 3, le candidat traite un retard de bouteilles, réalise un diagnostic stratégique et évalue une offre de distribution. Elle évalue l'analyse juridique, les méthodes PESTEL et SWOT, les calculs de rentabilité et la négociation commerciale durable.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le taux de marge sur coûts variables est égal à (chiffre d'affaires - coûts variables) / chiffre d'affaires.
- Le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires se calcule ainsi : coûts fixes / taux de marge sur coûts variables.
- La marge de sécurité correspond au chiffre d'affaires réalisé moins le seuil de rentabilité.
- La force majeure suppose un événement hors du contrôle du débiteur, imprévisible, inévitable par des mesures appropriées et empêchant l'exécution.

Points de vigilance & attentes du jury

- Dans le syllogisme juridique, distinguez les faits, le problème de droit, la règle applicable et la solution motivée.
- Pour le diagnostic PESTEL et SWOT, appuyez-vous sur les données et distinguez les facteurs internes des facteurs externes.
- Pour chaque scénario commercial, appliquez la remise au prix HT et déduisez les coûts variables et le coût logistique applicable.
- Pour chaque préconisation, précisez la priorité, le responsable ou partenaire, l'indicateur de suivi et l'effet attendu.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le seuil de rentabilité et la marge de sécurité avec le tableau de bord ?

Le taux de marge sur coûts variables vaut (480 000 - 345 600) / 480 000 = 28 %. Le seuil de rentabilité est 96 000 / 0,28, soit environ 342 857 €. La marge de sécurité atteint environ 137 143 €.

Q : Une panne de machine constitue-t-elle automatiquement un cas de force majeure ?

Non. La panne doit répondre aux critères de l'article 1218 : être hors du contrôle du débiteur, imprévisible, inévitable malgré des mesures appropriées et empêcher l'exécution. La maintenance échue, la capacité de remplacement et l'absence d'avis fragilisent l'argument.

Q : Quelle proposition est la plus rentable pour la commande de 1 200 caisses ?

La contribution est de 4 320 € au prix catalogue avec livraison fractionnée, de 3 984 € avec 4 % de remise et livraison regroupée, et de 3 408 € avec 8 % de remise et livraison regroupée. La proposition à 4 % procure aussi les contreparties prévues.

Q : Quels critères de notation faut-il privilégier dans les réponses ?

Le sujet demande des réponses argumentées, fondées sur les documents et adaptées à une relation commerciale durable. Respectez les méthodes demandées, détaillez les calculs et formulez des préconisations opérationnelles. Aucune grille détaillée de notation n'est fournie.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsatc.fr/assets/annales/btsa-tc/E8 - Assurer la relation client ou fournisseur/2026/BTSA TC - E8 - Assurer la relation client ou fournisseur - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTSA Technico-Commercial : 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.