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

SESSION 2026
Métropole - Antilles - Guyane - Réunion

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR AGRICOLE - TECHNICO-COMMERCIAL
ÉPREUVE E8 : ASSURER LA RELATION CLIENT OU FOURNISSEUR

Coefficient : 2 **Durée : 180 minutes**

Matériel autorisé : **L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.**

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

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : AGRIAL, COOPÉRATIVE AGRICOLE ET AGROALIMENTAIRE, SIÈGE SOCIAL À CAEN (CALVADOS)

Vous êtes technico-commercial au sein d'une activité cidricole d'Agrial. Agrial est une coopérative agricole et agroalimentaire qui commercialise notamment des produits alimentaires. Dans le cadre du présent sujet, les données relatives à l'activité cidricole, aux contrats et aux partenaires sont des données de cas ; elles ne constituent pas des données publiées par Agrial.

Votre activité vous conduit à suivre la relation fournisseur avec la société Verre Ouest SAS, qui fournit des bouteilles en verre, et à préparer une proposition commerciale destinée à un distributeur régional. Un retard de livraison de bouteilles a perturbé la production. Dans le même temps, l'activité cidricole doit consolider sa rentabilité et répondre aux attentes de distributeurs en matière de prix, de disponibilité et de réduction des emballages.

À partir du dossier technique DT 1 à DT 3, vous analysez le litige contractuel, établissez un diagnostic de la situation et exploitez les données commerciales. Vous présentez des réponses argumentées et adaptées à une relation commerciale durable.

Les réponses sont à rédiger sur la copie et sur le document réponse DR 1 lorsqu'il est demandé. Le barème total est de 20 points.

PARTIE 1 : Analyse juridique de la relation fournisseur (7 points)

Qualifier les faits et résoudre une situation contractuelle par syllogisme juridique

Agrial a commandé à Verre Ouest SAS 12 000 bouteilles en verre au prix unitaire de 1,20 € HT. La commande, acceptée par le fournisseur, prévoyait une livraison au plus tard le 30 septembre 2025. La livraison est intervenue le 14 octobre 2025, soit après deux semaines complètes de retard. Le contrat prévoit une pénalité de 0,5 % du montant HT de la commande par semaine complète de retard, dans la limite de 5 %. Verre Ouest invoque une panne de machine. Les faits et les documents juridiques utiles figurent dans DT 1.

1.1 (1,5 point) 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.

1.2 (2 points) 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.

1.3 (2,5 points) Résolvez le litige en respectant les quatre étapes du syllogisme juridique : qualification des faits, problème de droit, règle de droit applicable, 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.

1.4 (1 point) 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.

PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)

Établir un diagnostic interne et externe et formuler des préconisations

La direction de l'activité cidricole souhaite sécuriser ses approvisionnements, développer ses ventes auprès des distributeurs régionaux et améliorer la performance environnementale de ses emballages. Les informations sectorielles et les données de gestion figurent dans DT 2 et DT 3. Les évolutions du marché indiquées dans DT 2 sont des hypothèses de cas destinées à l'analyse.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) Établissez un diagnostic SWOT de l'activité cidricole à partir des informations de DT 2 et DT 3. Présentez au moins deux éléments dans chacune des catégories : forces, faiblesses, opportunités et menaces. Complétez le tableau du DR 1.

2.3 (1,5 point) 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. Votre réponse devra distinguer les enjeux de court terme et de moyen terme.

2.4 (1,5 point) 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.

PARTIE 3 : Analyse économique et gestion commerciale (6 points)

Exploiter les données financières et évaluer une proposition commerciale

Un distributeur régional envisage une commande de 1 200 caisses de cidre. Le prix catalogue est de 12,00 € HT par caisse. Le coût variable de fabrication et de conditionnement est de 8,20 € par caisse. Une livraison fractionnée entraîne un coût logistique supplémentaire de 240 € pour la commande ; ce coût est supprimé si la livraison est regroupée sur une palette complète. Le client demande une remise de 8 %. Agrial envisage une remise de 4 % à condition que le client accepte le regroupement de la livraison et un paiement à 15 jours au lieu du délai habituel de 30 jours. Les autres données figurent dans DT 3.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2,5 points) 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.

3.3 (1,5 point) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ÉLÉMENTS CONTRACTUELS ET RÈGLES DE DROIT APPLICABLES AU RETARD DE LIVRAISON

Extraits du Code civil, version en vigueur à la date du sujet.

Article 1103 : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

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

Article 1218 : « Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. »

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

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. »

Article 1231-5 : Lorsque le contrat stipule qu'une partie paiera une somme déterminée en cas d'inexécution, le juge ne peut en principe allouer à l'autre partie une somme supérieure ou moindre ; il peut toutefois modérer ou augmenter la pénalité si elle est manifestement excessive ou dérisoire.

Conditions particulières de la commande : Verre Ouest SAS a accepté une commande de 12 000 bouteilles en verre à 1,20 € HT l'unité, soit 14 400 € HT. La date limite de livraison était le 30 septembre 2025. La livraison a été reçue le 14 octobre 2025. Le contrat prévoit une pénalité de 0,5 % du montant HT de la commande par semaine complète de retard, plafonnée à 5 % du montant HT. Les parties reconnaissent que deux semaines complètes de retard sont écoulées.

La clause de force majeure du contrat reprend les critères de l'article 1218 du Code civil et prévoit une information de l'autre partie dès que possible. Verre Ouest invoque une panne de machine survenue pendant la période de production. Le dossier indique que la maintenance préventive de cette machine était échue et qu'une capacité de remplacement était disponible auprès d'un autre site sous trois jours. Aucun justificatif d'intervention ni avis de force majeure n'a été transmis avant la livraison.

Arrêt de la Cour de cassation : Cour de cassation, chambre commerciale, 3 novembre 1992, pourvoi n° 90-18.547, dit « arrêt Huard », publié au Bulletin. Visa : article 1134, alinéa 3, ancien du Code civil, relatif à l'exécution de bonne foi des conventions. Extrait synthétique de la motivation : la Cour censure l'analyse qui avait écarté la responsabilité du fournisseur sans rechercher si, compte tenu des conditions de concurrence affectant le distributeur, le fournisseur avait exécuté le contrat de bonne foi en recherchant avec son partenaire les

moyens de permettre la poursuite de leur relation dans des conditions économiquement acceptables. Cet arrêt illustre l'exigence de loyauté dans l'exécution d'un contrat commercial ; il ne dispense pas les parties de respecter les stipulations contractuelles ni de démontrer les faits invoqués.

DT 2 : REPÈRES DE MARCHÉ ET ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC DE L'ACTIVITÉ CIDRICOLE

Les informations ci-dessous constituent les données de cas retenues pour le sujet. Elles décrivent l'environnement de l'activité cidricole étudiée et ne sont pas des données publiques relatives aux résultats d'Agrial.

Données de marché et éléments internes

Domaine	Élément observé ou hypothèse de cas
Politique	Les aides publiques à la transition agroécologique peuvent soutenir certains investissements de réduction des emballages.
Économique	Le coût de l'énergie et du verre reste volatil. Les distributeurs renforcent leurs demandes de maîtrise des prix et de fiabilité des livraisons.
Socioculturel	Une partie des consommateurs recherche des produits régionaux et une information claire sur l'origine et les modes de production.
Technologique	Des solutions de suivi numérique des commandes et des stocks permettent d'améliorer l'anticipation des ruptures, mais nécessitent un investissement et une appropriation par les équipes.
Environnemental	Les clients expriment une attente croissante de réduction des emballages et de développement du réemploi lorsque les conditions logistiques le permettent.
Légal	Les entreprises doivent respecter les règles applicables à l'information du consommateur, à la sécurité alimentaire, aux emballages et à l'exécution des contrats.
Ressource interne	L'activité dispose d'une gamme régionale identifiable et d'un réseau commercial établi auprès de distributeurs de proximité.
Ressource interne	Les retards d'approvisionnement en bouteilles peuvent perturber le calendrier de production ; un fournisseur principal représente une part importante des achats de verre.
Ressource interne	Le suivi des commandes et des réclamations est actuellement réparti entre plusieurs interlocuteurs, ce qui allonge parfois le délai de réponse.
Concurrence	Des marques nationales disposent de budgets promotionnels importants ; des producteurs régionaux concurrents mettent en avant leur proximité et leur souplesse.

Données de cas fournies pour l'analyse stratégique.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET DONNÉES DE LA NÉGOCIATION

Le tableau de bord annuel ci-dessous concerne l'activité cidricole étudiée pour l'exercice 2025. Les montants sont exprimés hors taxes. Le taux de coûts variables est calculé par rapport au chiffre d'affaires. Les coûts fixes annuels sont considérés comme stables dans la plage d'activité étudiée. Pour la commande à négocier, le coût variable unitaire est de 8,20 € par caisse et le coût logistique supplémentaire de 240 € ne s'applique qu'en cas de livraison fractionnée.

Tableau de bord de l'activité cidricole et paramètres de commande

Indicateur ou paramètre	Valeur	Précision
Chiffre d'affaires 2025	480 000 €	Activité cidricole étudiée
Coûts variables 2025	345 600 €	Soit 72 % du chiffre d'affaires
Coûts fixes 2025	96 000 €	Considérés comme stables dans la plage étudiée
Chiffre d'affaires estimé du segment régional	6 000 000 €	Estimation de cas pour le calcul d'une part de marché éventuelle
Prix catalogue par caisse	12,00 €	Prix de vente HT
Quantité de la commande envisagée	1 200 caisses	Même quantité dans les trois scénarios
Coût variable par caisse pour la commande	8,20 €	Fabrication et conditionnement
Coût logistique si livraison fractionnée	240 €	Supprimé en cas de livraison regroupée sur une palette complète
Demande du distributeur	Remise de 8 %	Le distributeur demande également un approvisionnement fiable
Proposition envisagée par Agrial	Remise de 4 %	Conditionnée au regroupement de la livraison et au paiement à 15 jours au lieu de 30 jours

Données de cas exprimées hors taxes.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : question 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau en indiquant au moins deux éléments dans chaque catégorie du diagnostic SWOT. Vous pouvez vous appuyer sur DT 2 et DT 3. Les éléments doivent être formulés de manière concise et reliés à l'activité cidricole étudiée.

Diagnostic SWOT de l'activité cidricole

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

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.