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 Fleuriste, veuillez visiter :
bpfleuriste.fr/annales-sujets-et-corriges

BREVET PROFESSIONNEL

FLEURISTE

SESSION 2026

ÉPREUVE E4 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Coefficient : 4 Durée : 40 minutes

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse juridique d'une situation contractuelle (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique du point de vente (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Analyse des résultats commerciaux et préconisations (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 calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.
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 DE L'ÉPREUVE : SARL ATELIER BOTANIQUE, FLEURISTE INDÉPENDANT SITUÉ À ANGERS (MAINE-ET-LOIRE)

Vous êtes fleuriste au sein de la SARL Atelier Botanique, entreprise indépendante employant cinq salariés. Le magasin se positionne sur une offre de fleurs de saison, de créations personnalisées et de prestations événementielles. La direction souhaite développer les ventes de la période de la fête des Mères tout en améliorant la lisibilité de l'offre et la rentabilité des commandes événementielles.

Une commande de décoration florale a donné lieu à un désaccord avec un client professionnel. Par ailleurs, les ventes de la dernière opération commerciale sont inférieures aux prévisions et certains résultats de gestion appellent une analyse.

À partir de la situation et des documents techniques fournis, vous répondrez aux questions en mobilisant un vocabulaire professionnel adapté. Vous justifierez vos propositions et présenterez vos calculs. Le sujet est organisé en trois parties pour un total de 20 points.

PARTIE 1 : Analyse juridique d'une situation contractuelle (7 points)

Qualifier les faits, identifier la règle applicable et proposer une solution motivée

La SARL Atelier Botanique a accepté par écrit une commande de décoration florale pour un lancement de boutique. Le devis signé prévoit la livraison et l'installation de compositions pour un montant de 1 200 € HT. Les conditions générales acceptées par le client prévoient le paiement d'un acompte de 30 % à la commande et indiquent que toute modification du prix doit faire l'objet d'un accord écrit des deux parties. Après l'acceptation du devis, le fournisseur de fleurs de l'entreprise annonce une hausse de ses tarifs. L'Atelier Botanique informe alors le client qu'un supplément de 180 € HT sera facturé. Le client refuse ce supplément et demande l'exécution de la prestation au prix convenu.

Vous vous appuierez sur les éléments de la situation et sur le DT 2 pour traiter les questions selon le syllogisme juridique : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable et solution motivée.

1.1 (2 points) Qualifiez juridiquement les faits et formulez le problème de droit auquel l'entreprise doit répondre. Distinguez les parties au contrat, l'engagement conclu et le désaccord sur le prix.

1.2 (2 points) À partir des textes du DT 2, énoncez les règles de droit applicables à la force obligatoire du contrat, à son exécution de bonne foi et aux conséquences possibles d'une inexécution. Relevez l'apport utile de la décision de la Cour de cassation reproduite dans le document.

1.3 (3 points) Résolvez le litige en appliquant le syllogisme juridique à la situation. Indiquez si l'entreprise peut imposer le supplément de prix, puis proposez une réponse professionnelle au client et une mesure de prévention pour les prochaines commandes.

PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique du point de vente (7 points)

Établir un diagnostic interne et externe, analyser les choix commerciaux et proposer des actions

Pour la fête des Mères, l'entreprise a installé une vitrine consacrée aux bouquets de saison et placé les cartes-cadeaux près de la caisse. La vitrine est visible depuis la rue, mais le prix des bouquets n'est pas immédiatement lisible. Dans le magasin, les bouquets prêts à emporter sont regroupés au fond, derrière le comptoir de retrait des commandes. Les clients interrogés apprécient le conseil personnalisé et les fleurs locales, mais plusieurs indiquent qu'ils ne repèrent pas facilement les produits à différents prix.

Les données de l'environnement et de l'activité figurent dans les DT 1 et DT 3. Pour le diagnostic PESTEL, vous pouvez retenir les facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, environnementaux et légaux pertinents au regard de ces documents.

2.1 (2 points) Présentez deux forces et deux faiblesses internes de l'Atelier Botanique, puis deux opportunités et deux menaces de son environnement. Chaque élément doit être justifié par une information du dossier.

2.2 (2 points) Construisez un diagnostic PESTEL en retenant quatre facteurs externes pertinents. Pour chacun, indiquez s'il constitue une opportunité ou une menace et précisez son effet possible sur l'activité du magasin.

2.3 (3 points) Évaluez la cohérence de l'implantation et de l'animation commerciale avec la clientèle et les objectifs de l'opération. Proposez trois actions réalistes portant sur l'aménagement, la présentation marchande ou la communication commerciale. Pour chaque action, précisez l'objectif recherché et un indicateur permettant d'en mesurer l'efficacité.

PARTIE 3 : Analyse des résultats commerciaux et préconisations (6 points)

Exploiter les données de gestion et apprécier la performance d'une opération commerciale

Les données de l'opération de la fête des Mères et les données financières simplifiées de l'entreprise figurent dans le DT 3. Les montants du tableau de bord sont exprimés en euros hors taxes, sauf indication contraire. Pour les calculs, arrondissez les taux à un chiffre après la virgule et les montants au centime si nécessaire.

3.1 (2 points) Calculez le taux d'évolution du chiffre d'affaires de l'opération entre N-1 et N. Calculez ensuite la marge commerciale réalisée sur les bouquets vendus pendant l'opération, à partir des données du DT 3. Présentez les calculs et interprétez brièvement les résultats.

3.2 (2 points) Calculez le taux de transformation des visiteurs en acheteurs pour l'opération N. Calculez également le panier moyen correspondant. Présentez les formules utilisées et indiquez ce que ces deux indicateurs permettent d'évaluer.

3.3 (2 points) Au regard des résultats chiffrés, formulez deux préconisations commerciales pour la prochaine opération. Pour chacune, indiquez le résultat attendu et l'indicateur de suivi à utiliser.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE ET ÉLÉMENTS DE SON ENVIRONNEMENT COMMERCIAL

Entreprise : SARL Atelier Botanique, fleuriste indépendant à Angers. Effectif : cinq salariés, dont la gérante. Surface de vente : 72 m². L'entreprise réalise de la vente en magasin, des commandes à distance et des prestations florales pour des événements professionnels.

Positionnement : créations personnalisées, fleurs de saison, conseil en magasin et mise en avant de producteurs locaux. La clientèle comprend des particuliers, des entreprises et des organisateurs d'événements.

Éléments internes : équipe expérimentée en composition florale ; clientèle fidèle ; visibilité de la vitrine sur une rue commerçante ; présence d'un fichier clients avec consentement à recevoir les communications. L'espace de vente est contraint et la zone de retrait des commandes réduit la visibilité des bouquets prêts à emporter.

Éléments externes observés par l'entreprise : deux fleuristes concurrents se trouvent à moins de quinze minutes à pied ; une grande surface propose des bouquets à prix d'appel ; les clients consultent fréquemment les réseaux sociaux avant de se déplacer ; l'intérêt pour les fleurs de saison et les achats de proximité progresse ; les coûts d'achat et de transport des fleurs varient selon les périodes ; les clients attendent une information claire sur les prix et la disponibilité des produits.

Contraintes de l'opération : la vitrine doit rester lisible depuis la rue, les prix doivent être visibles pour les produits exposés à la vente et les circulations doivent rester dégagées pour les clients et les salariés.

DT 2 : RESSOURCES JURIDIQUES RELATIVES 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 1104 : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »

Code civil, article 1217, extrait : « 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 ; solliciter une réduction du prix ; provoquer la résolution du contrat ; demander réparation des conséquences de l'inexécution. »

Cour de cassation, chambre commerciale, 3 novembre 1992, n° 90-18.547, arrêt Huard, extrait de portée : la Cour rappelle, au visa de l'ancien article 1134, alinéa 3, du Code civil, que les conventions doivent être exécutées de bonne foi. Dans cette affaire, la décision est motivée par le comportement du fournisseur qui, dans les circonstances de l'espèce, n'avait pas permis à son distributeur de faire face aux conditions du marché en refusant de rechercher avec lui une solution adaptée. La portée de cet arrêt est résumée ici et ne constitue pas une reproduction intégrale de la décision.

Application au dossier : les parties ont accepté un devis à prix déterminé et les conditions remettent toute modification de prix à un accord écrit commun. La hausse des tarifs du fournisseur de l'Atelier Botanique ne constitue pas, à elle seule, un accord du client sur le supplément annoncé.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET DONNÉES FINANCIÈRES SIMPLIFIÉES

Les données ci-dessous sont celles communiquées par la gérante. Le chiffre d'affaires et le coût d'achat des bouquets de l'opération sont exprimés hors taxes. Le nombre de visiteurs est compté à l'entrée du magasin pendant les journées de l'opération.

Résultats de l'opération fête des Mères et données annuelles

Indicateur	N-1	N
Chiffre d'affaires de l'opération, en € HT	9 600	10 080
Nombre de visiteurs pendant l'opération	840	900
Nombre de tickets de vente pendant l'opération	252	270
Quantité de bouquets vendus pendant l'opération	240	270
Prix de vente moyen d'un bouquet, en € HT	40	40
Coût d'achat total des bouquets vendus, en € HT	4 800	5 400
Chiffre d'affaires annuel de l'entreprise, en € HT	218 000	224 000
Charges annuelles totales, en €	205 000	212 000

Source : tableau de bord interne de la SARL Atelier Botanique.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : analyses des parties 1, 2 et 3 | **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les tableaux ci-dessous. Pour les questions de calcul, faites apparaître les opérations et les unités. Pour l'analyse juridique, rédigez vos réponses de manière structurée en suivant les étapes indiquées.

Grille d'analyse juridique de la situation contractuelle

Étape du raisonnement juridique	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée de l'espèce	.....
Réponse professionnelle et mesure de prévention	.....

À compléter pour les questions 1.1 à 1.3.

Tableau de diagnostic stratégique et de préconisations

Rubrique	Élément relevé dans le dossier	Justification ou effet possible
Force 1	.....	.....
Force 2	.....	.....
Faiblesse 1	.....	.....
Faiblesse 2	.....	.....
Opportunité 1	.....	.....
Opportunité 2	.....	.....
Menace 1	.....	.....
Menace 2	.....	.....
Action commerciale proposée	.....	Objectif : ... ; indicateur de suivi : ...

À compléter pour les questions 2.1 à 2.3.

Calculs et interprétation des indicateurs commerciaux

Indicateur	Calcul	Résultat	Interprétation
Taux d'évolution du chiffre d'affaires entre N-1 et N	.....	.....	.....
Marge commerciale sur les bouquets vendus en N	.....	.....	.....
Taux de transformation en N	.....	.....	.....
Panier moyen en N	.....	.....	.....
Préconisation pour la prochaine opération	.....	Résultat attendu : ...	Indicateur de suivi : ...

À compléter pour les questions 3.1 et 3.2.

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.