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 DE LA PERFORMANCE DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Coefficient : 4 Durée : 3 heures

Documents techniques et documents réponses fournis avec le sujet. Aucun accès à Internet ni à un compte personnel n'est nécessaire.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Analyse de la demande et du cadre applicable (5 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Exploitation des données de stock et calcul du coût matière (6 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Préparation numérique de la vente et contrôle des résultats (5 points)	Dossier Questionnement
Partie 4 : Prévention des risques et sécurisation des usages numériques (4 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

Aucune règle spécifique à un intitulé autonome « Outils numériques pour l'activité » ; appliquer les consignes de l'épreuve E4.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
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 CAHIER DES CHARGES : ATELIER PIVOINE & FEUILLAGE, FLEURISTE INDÉPENDANT, 18 RUE DES TANNEURS, 44000 NANTES

À l'occasion de la fête des Mères, l'Atelier Pivoine & Feuillage met en vente une série de bouquets à réserver sur son site et à retirer en boutique. La responsable vous confie la préparation numérique de l'opération : vérifier les données de commande et de stock, établir le coût matière, organiser les informations dans un tableur, préparer un message de vente et appliquer les règles de protection des données.

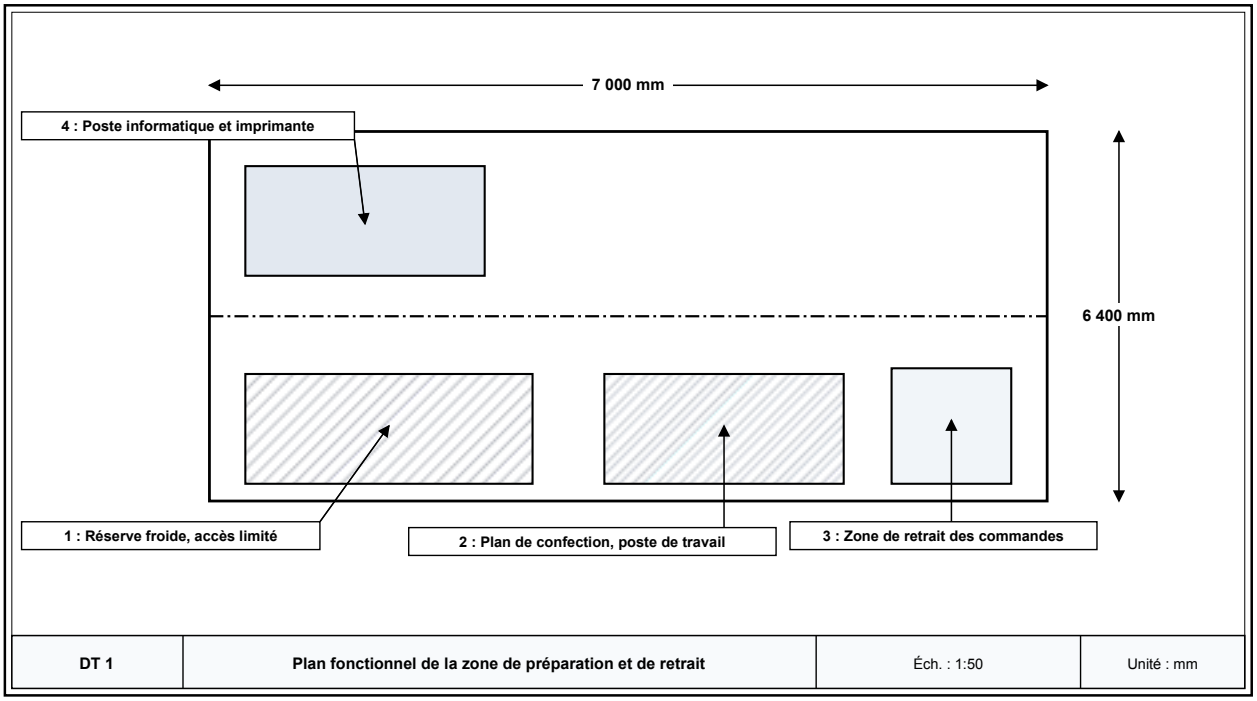
Le lancement est prévu le 20 mai 2026. La boutique doit préparer 24 bouquets identiques, proposés au prix public de 39,90 € TTC chacun. Le taux de TVA applicable aux fleurs coupées vendues dans ce contexte est de 20 %. Les données de l'entreprise et les règles utiles figurent dans les documents DT 1 à DT 3. Répondre sur les documents DR 1 et DR 2 lorsque cela est demandé.

Les compétences numériques évaluées sont mobilisées dans une situation de développement de l'activité commerciale et de gestion de l'entreprise fleuriste.

Partie 1 : Analyse de la demande et du cadre applicable (5 points)

Analyser le besoin commercial, les données et les obligations professionnelles

La responsable vous transmet le plan fonctionnel de la zone de préparation et les exigences de la vente en ligne. Vous devez vérifier que l'organisation numérique et physique permet de traiter la commande sans confondre les données clients, les informations commerciales et les informations de stock.



Plan schématique fourni par l'entreprise. Les cotes écrites prévalent sur les dimensions graphiques.

1.1 (2 points) À partir du cahier des charges et du plan DT 1, identifiez deux informations nécessaires au suivi d'une commande et indiquez pour chacune le poste ou la zone où elle doit être utilisée. Justifiez en une phrase comment cette organisation limite les erreurs de préparation ou de remise au client.

1.2 (1,5 point) La boutique souhaite conserver le nom, le numéro de téléphone et le créneau de retrait des clients ayant passé commande. Indiquez deux précautions à prendre pour limiter l'accès ou la conservation de ces données personnelles. Citez le principe de protection des données auquel elles se rattachent.

1.3 (1,5 point) La publication commerciale doit annoncer le prix TTC, le contenu principal du bouquet, la date de retrait et les modalités de réservation. Relevez quatre informations à vérifier avant publication afin que l'offre présentée soit cohérente avec le cahier des charges.

Partie 2 : Exploitation des données de stock et calcul du coût matière (6 points)

Calculer les besoins, les achats complémentaires et le coût de revient matière

La composition prévue pour chaque bouquet est détaillée dans DT 2. L'entreprise prévoit une perte de 6 % sur les tiges achetées, liée au tri et à la préparation. Pour déterminer la quantité à acheter, utilisez la formule suivante, puis arrondissez chaque résultat à l'entier supérieur : $Q_{achat} = \left\lceil \frac{Q_{utile}}{1-0{,}06} \right\rceil$. Les quantités en stock indiquées dans DT 2 sont des quantités disponibles avant préparation de la commande.

Le coût matière est calculé à partir des quantités achetées nécessaires pour réaliser les 24 bouquets. Les prix unitaires fournis sont des prix d'achat hors taxes. Les frais de main-d'œuvre et les frais généraux ne sont pas à inclure.

DT 2 : Composition, stocks disponibles et prix d'achat

Composant	Quantité utile par bouquet	Stock disponible	Prix d'achat unitaire HT
Rose	5 tiges	130 tiges	1,20 €/tige
Tulipe	3 tiges	78 tiges	0,55 €/tige
Feuillage	2 tiges	50 tiges	0,35 €/tige
Papier d'emballage	1 unité	30 unités	0,80 €/unité
Lien de finition	1 unité	30 unités	0,12 €/unité

Données de stock relevées par la responsable le 18 mai 2026.

2.1 (2 points) Pour 24 bouquets, calculez, pour les roses, les tulipes et le feuillage : la quantité utile totale, la quantité à acheter en intégrant la perte de 6 %, puis la quantité complémentaire à commander après déduction du stock disponible. Présentez les résultats dans DR 1. Les emballages et liens ne sont pas concernés par la perte de tiges.

2.2 (2 points) Calculez le coût d'achat HT des achats complémentaires de fleurs et de feuillage, puis celui des emballages et des liens nécessaires à la commande. Déterminez le coût matière total de la commande et le coût matière moyen par bouquet. Détaillez les opérations dans DR 1.

2.3 (2 points) Calculez le chiffre d'affaires total TTC correspondant à 24 bouquets vendus au prix de 39,90 € TTC. Déterminez le chiffre d'affaires HT en utilisant $CA_{HT} = \frac{CA_{TTC}}{1+0{,}20}$. Calculez ensuite le montant de TVA correspondant et la différence entre le chiffre d'affaires HT et le coût matière total. Précisez pourquoi cette différence ne constitue pas le bénéfice net de l'entreprise.

Partie 3 : Préparation numérique de la vente et contrôle des résultats (5 points)

Structurer un fichier de suivi et vérifier la cohérence d'une publication commerciale

La responsable utilise un tableur pour suivre les réservations. Chaque ligne correspond à une commande. Le fichier contient les colonnes suivantes : référence de commande, date de commande, nom du client, téléphone, quantité, créneau de retrait, statut du paiement et statut de préparation. Une commande est considérée comme prête uniquement lorsque le paiement et la préparation sont tous deux validés.

Le tableau DT 3 présente les données de la campagne à la clôture du 19 mai 2026. Les montants et les indicateurs sont fournis pour permettre les contrôles demandés.

DT 3 : Indicateurs de la campagne de réservation

Indicateur	Valeur
Bouquets proposés	24
Prix public unitaire TTC	39,90 €
Réservations enregistrées	18
Réservations payées	15
Visites de la page de réservation	240
Dépenses de communication numérique	36,00 €
Clics sur le bouton de réservation	48
Objectif de taux de réservation	Au moins 10 % des visites

Extrait de suivi de campagne, arrêté au 19 mai 2026 à 18 h.

3.1 (1,5 point) Proposez une formule de tableur permettant de calculer automatiquement le montant TTC d'une commande à partir de la quantité et du prix unitaire de 39,90 €. Indiquez les références de cellules à utiliser pour une ligne où la quantité est en E2 et le prix unitaire en I1. La formule doit pouvoir être recopiée vers les lignes suivantes.

3.2 (1,5 point) Calculez le taux de réservation par rapport aux visites de la page et le taux de transformation des clics en réservations. Comparez le taux de réservation à l'objectif fixé dans DT 3 et concluez.

3.3 (2 points) La boutique souhaite envoyer un message de rappel aux 3 clients dont la commande est enregistrée mais non payée. Indiquez les champs du fichier qui permettent de les repérer et décrivez un contrôle de cohérence avant l'envoi. Rédigez ensuite un message de rappel de 40 à 60 mots comportant le prix TTC, la date de retrait du 20 mai 2026, une consigne de contact en cas d'erreur et une formulation commerciale adaptée.

Partie 4 : Prévention des risques et sécurisation des usages numériques (4 points)

Appliquer les règles de prévention au poste de travail et protéger les données de l'entreprise

Au cours de la préparation, une salariée consulte le fichier de commandes depuis le poste informatique installé près du plan de confection. Le fichier contient des coordonnées de clients. Un message inattendu demande de cliquer sur un lien pour « confirmer l'accès au compte de la boutique ». La salariée travaille également debout, utilise un sécateur et déplace des seaux d'eau.

4.1 (1,5 point) Décrivez trois mesures concrètes de prévention adaptées à cette situation : au moins une mesure relative au poste informatique ou à la protection des données, une mesure relative à l'usage du sécateur et une mesure relative à la manutention ou au risque de glissade.

4.2 (1,5 point) Indiquez la conduite à tenir face au message inattendu, puis donnez deux indices possibles d'un message frauduleux. Précisez à qui signaler l'incident dans l'entreprise.

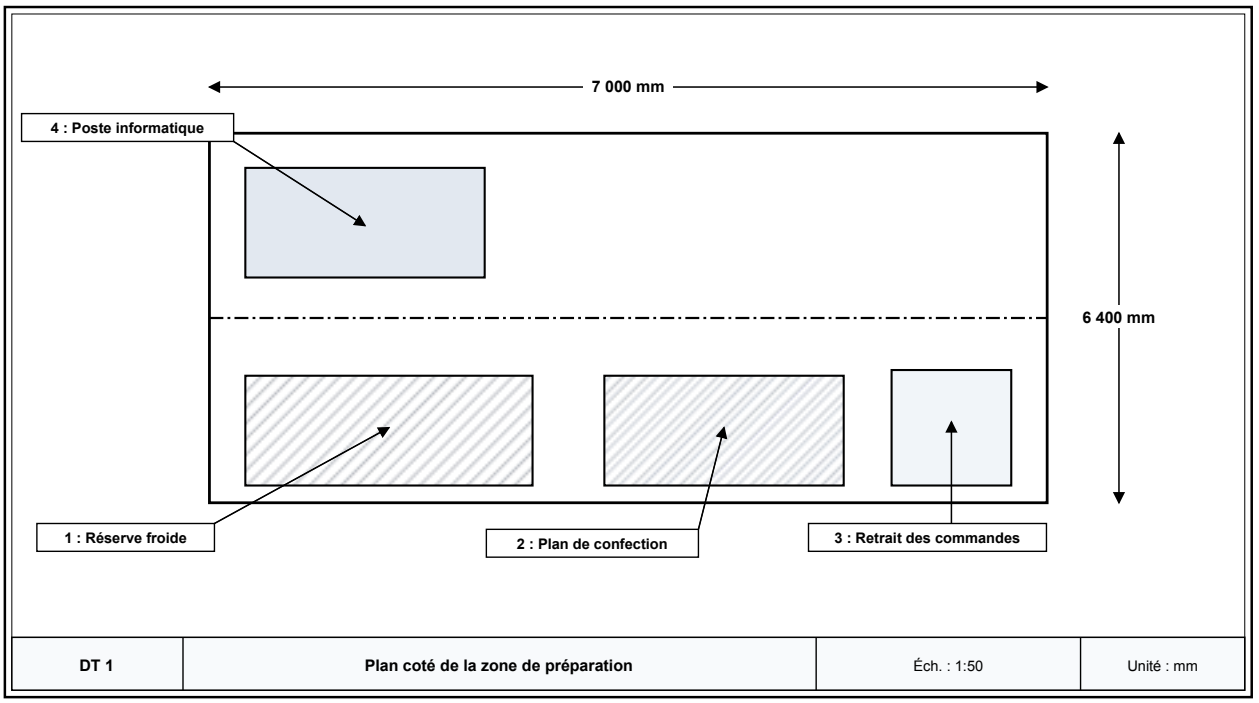
4.3 (1 point) La responsable veut laisser une liste papier de retrait à proximité de la caisse. Indiquez deux précautions permettant de limiter la divulgation des données des clients lors de l'impression, de l'utilisation et de la destruction de cette liste.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN FONCTIONNEL DE LA ZONE DE PRÉPARATION ET DE RETRAIT

La zone représentée mesure 7 000 mm par 6 400 mm. Le plan est schématique et sert à repérer les postes, non à réaliser des travaux. La réserve froide est destinée au stockage des végétaux. Le plan de confection accueille la préparation des bouquets. La zone de retrait est réservée aux commandes terminées. Le poste informatique et l'imprimante sont installés à proximité du comptoir, hors de la zone de projection d'eau. Le poste informatique doit être verrouillé dès que l'utilisateur s'éloigne.



Vue de dessus, échelle 1:50, cotes en millimètres.

DT 2 : FICHE DE COMPOSITION ET DONNÉES DE STOCK

La composition d'un bouquet est de 5 roses, 3 tulipes, 2 tiges de feuillage, 1 papier d'emballage et 1 lien de finition. Pour une commande de 24 bouquets, la quantité utile de chaque végétal est obtenue par multiplication de la quantité unitaire par le nombre de bouquets. La boutique estime à 6 % la perte de tiges entre l'achat et la réalisation. La quantité à acheter est donc calculée par $Q_{achat} = \lceil Q_{utile} / 0,94 \rceil$. Le stock disponible est déduit de cette quantité achetée pour obtenir la commande complémentaire. Les prix unitaires sont hors taxes.

Nomenclature de la commande

Composant	Quantité par bouquet	Stock disponible	Prix unitaire HT
Rose	5 tiges	130 tiges	1,20 €/tige
Tulipe	3 tiges	78 tiges	0,55 €/tige
Feuillage	2 tiges	50 tiges	0,35 €/tige
Papier d'emballage	1 unité	30 unités	0,80 €/unité
Lien de finition	1 unité	30 unités	0,12 €/unité

Composition validée par la responsable de l'atelier.

DT 3 : RÈGLES DE TRAITEMENT DES RÉSERVATIONS ET REPÈRES RÉGLEMENTAIRES

Le fichier de suivi doit être accessible uniquement aux personnes qui en ont besoin pour traiter les commandes. Les données collectées doivent être pertinentes pour la réservation et ne pas être conservées au-delà de la durée nécessaire à la gestion de la commande et aux obligations applicables à l'entreprise. Les clients doivent être informés de l'usage de leurs données et de leurs droits. Les données ne doivent pas être publiées sur un réseau social ni laissées à la vue du public.

Pour les messages commerciaux, le prix communiqué doit être clairement identifié comme un prix TTC lorsque le destinataire est un consommateur. La communication doit correspondre aux caractéristiques réelles du bouquet, aux disponibilités et aux modalités annoncées par le fleuriste. En cas de suspicion de message frauduleux, ne pas cliquer sur le lien ni transmettre d'identifiants ; prévenir la personne responsable du compte ou le responsable de l'entreprise par un canal connu.

Pour la prévention au poste de travail, appliquer les consignes de l'entreprise, maintenir les circulations dégagées et sèches, utiliser le sécateur conformément à sa fonction et le ranger fermé après usage. Lors du déplacement de charges, évaluer le poids, garder la charge près du corps et demander de l'aide si nécessaire.

Indicateurs de la campagne numérique

Indicateur	Valeur
Bouquets proposés	24
Prix public unitaire TTC	39,90 €
Réservations enregistrées	18
Réservations payées	15
Visites de la page de réservation	240
Dépenses de communication numérique	36,00 €
Clics sur le bouton de réservation	48
Objectif de taux de réservation	Au moins 10 % des visites

Données arrêtées au 19 mai 2026 à 18 h.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 et 2.2

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les cases portant la mention « ... ». Faire apparaître les unités et les calculs utiles. Pour les quantités à acheter, arrondir à l'entier supérieur après prise en compte de la perte de 6 %.

Calcul des besoins et du coût matière

Composant	Quantité utile totale	Quantité à acheter	Stock disponible	Achat complémentaire	Coût de l'achat complémentaire HT
Roses	.....	.....	130 tiges	.....	.....
Tulipes	.....	.....	78 tiges	.....	.....
Feuillage	.....	.....	50 tiges	.....	.....
Papier d'emballage	24 unités	24 unités	30 unités	0 unité	.....
Lien de finition	24 unités	24 unités	30 unités	0 unité	.....
Total commande	.....	.....	.....	.....	.....

Une ligne par composant. Pour les tiges, tenir compte de la perte indiquée dans le sujet.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 3.1 et 3.2

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les résultats demandés. Pour la formule de tableur, indiquer la formule exacte en utilisant les références de cellules précisées dans la question 3.1.

Contrôle des indicateurs de réservation

Élément à déterminer	Calcul ou formule	Résultat
Montant TTC de la ligne de commande	.....	.....
Taux de réservation par rapport aux visites	.....	.....
Taux de transformation des clics en réservations	.....	.....
Comparaison à l'objectif de 10 %	.....	.....

Les résultats des taux sont à exprimer en pourcentage, arrondis au dixième de point.

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.