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 Paysagers, veuillez visiter :
bppaysagers.fr/annales-sujets-et-corriges

BP Paysagers

Communication professionnelle et relation client

Session 2026 • Code sujet : **26-BP-PAYS-EP1** • Durée : **120 minutes** • Coefficient : **Aucun coefficient national pour cet intitulé; barème local sur 20**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse juridique d’une situation contractuelle (3 questions) **Page 3**

2. Analyse managériale et stratégique (3 questions) **Page 6**

3. Analyse économique et commerciale (3 questions) **Page 9**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://bppaysagers.fr/assets/annales/bp-paysagers/Communication professionnelle et relation client/2026/BP Aménagements Paysagers - Communication professionnelle et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique d’une situation contractuelle

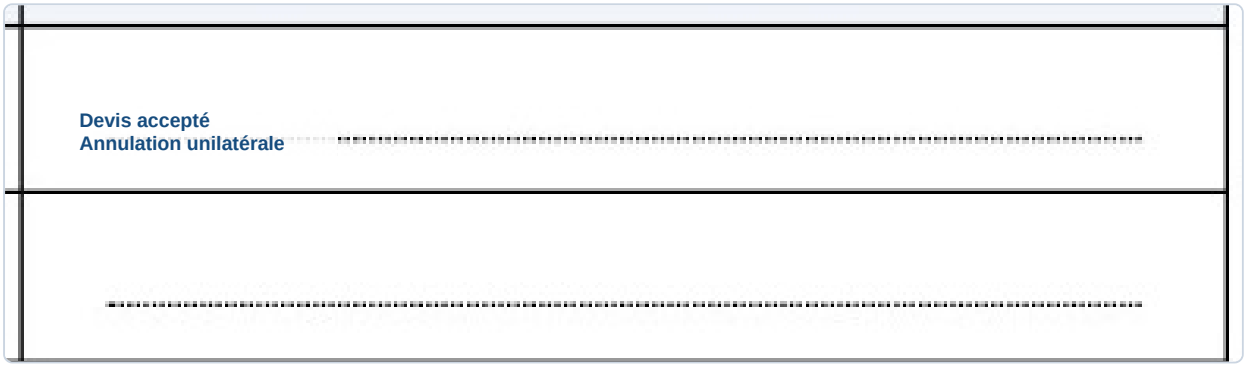
Jardins du Val doit répondre à l’annulation, par Mme Renaud, d’un devis détaillé de 8 000 euros TTC signé dans les locaux de l’entreprise, après versement d’un acompte. Des matériaux spécifiques ont été commandés et des frais de retour sont dus; l’entreprise doit établir si le contrat est formé et justifier tout préjudice réclamé.

Qualification des faits et problème de droit

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits utiles et formulez le problème de droit auquel Jardins du Val doit répondre. Pour cette partie, suivez le raisonnement juridique demandé : qualification des faits, problème de droit, règle applicable et solution motivée.

Qualification : Mme Renaud signe le 3 avril un devis détaillé de 8 000 € TTC et verse l’acompte prévu de 2 400 €. Le 30 avril, avant le démarrage prévu, elle annonce seule l’annulation, sans invoquer de manquement de l’entreprise. Ces éléments établissent un accord sur les prestations et le prix, confirmé par le paiement. **Problème de droit :** peut-elle se dégager de cet engagement et Jardins du Val peut-elle obtenir réparation des conséquences de cette annulation ?

Qualification et problème de droit



✓ RÉPONSE À RETENIR

Un contrat de travaux est formé. L’annulation unilatérale peut constituer une inexécution ouvrant droit à réparation d’un préjudice prouvé.

Règles de droit applicables

Question 1.2. À partir du DT 1, exposez les règles de droit applicables à la formation du contrat et aux conséquences de son inexécution. Distinguez la portée de l'acompte de celle d'arrhes, sans attribuer au devis une qualification qui n'y figure pas.

Règle	Portée
Articles 1113 et 1103	L'accord sur l'offre et l'acceptation forme le contrat, qui s'impose aux parties.
Articles 1217 et 1231-1	L'inexécution peut conduire aux sanctions prévues, dont la résolution et la réparation d'un préjudice, sauf force majeure.
Acompte et arrhes	L'acompte confirme l'engagement. Les arrhes permettent un désistement selon leur régime. Le devis désigne le versement comme acompte.

La réparation porte sur les conséquences de l'inexécution qui sont établies. Le montant total du devis ne prouve pas, à lui seul, l'existence ni le montant du préjudice.



✓ RÉPONSE À RETENIR

L'acompte confirme l'engagement et ne se confond pas avec des arrhes. Toute réparation suppose un préjudice justifié.

Solution motivée

Question 1.3. Appliquez le syllogisme juridique au cas de Mme Renaud. Proposez une réponse professionnelle à lui adresser, en précisant les éléments que l'entreprise devrait justifier pour demander réparation de son préjudice et les limites rappelées par l'arrêt du DT 1.

1. **Règle :** le contrat formé oblige les parties ; l'inexécution peut justifier une réparation si le préjudice et son lien avec elle sont établis.
2. **Application :** l'annulation sans motif intervient avant le chantier. Jardins du Val doit justifier les commandes, les retours, les frais non remboursables et la perte nette restante. Les 1 200 € de matériaux commandés ne sont pas automatiquement un préjudice : il faut tenir compte des retours et de toute possibilité de réemploi. Les 450 € de frais peuvent être réclamés s'ils sont effectivement supportés et imputables à l'annulation. L'acompte doit être rapproché du préjudice établi, sans être conservé automatiquement.
3. **Réponse :** informer Mme Renaud des justificatifs et proposer un règlement amiable. L'arrêt Manoukian vise la rupture de pourparlers et exclut, dans ce contexte, les gains attendus du contrat non conclu. Il ne règle pas directement le cas d'un contrat déjà formé ; le devis de 8 000 € ne suffit toutefois pas à chiffrer le dommage.

Solution motivée et réponse à la cliente



✓ RÉPONSE À RETENIR

Demander réparation du préjudice net, certain et justifié, après déduction des retours et frais évités ; ne pas retenir automatiquement l’acompte ni réclamer le montant total du devis.

2. Analyse managériale et stratégique

Jardins du Val veut développer les jardins économes en eau et cibler les copropriétés, tout en réduisant les retards d'envoi des devis et en répondant à davantage de demandes de suivi de chantier. Le DT 2 fournit des données sur les compétences, l'organisation, la clientèle, la concurrence et les évolutions de l'environnement pour établir un diagnostic et proposer des actions mesurables.

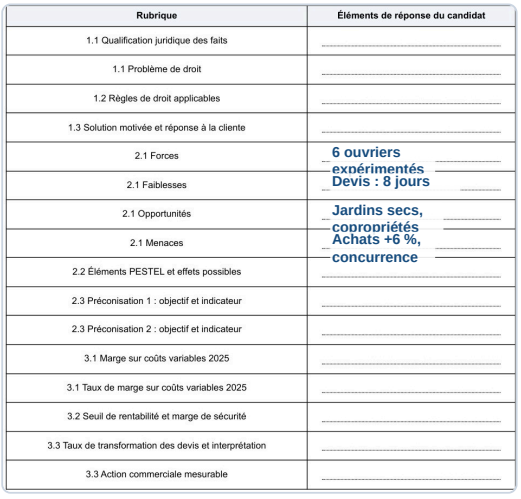
Diagnostic stratégique

Question 2.1. Réalisez un diagnostic stratégique synthétique de Jardins du Val en distinguant ses forces et faiblesses internes de ses opportunités et menaces externes. Justifiez chaque élément par une donnée du DT 2.

Le diagnostic distingue les ressources internes des évolutions du marché. Les forces reposent sur l'expérience de l'équipe ; les faiblesses concernent les délais et la circulation de l'information. À l'extérieur, la demande de jardins adaptés aux périodes sèches et les projets de copropriétés offrent des débouchés, tandis que la hausse des coûts et la concurrence menacent les marges.

Diagnostic	Éléments justifiés par le DT 2
Forces	9 salariés, dont 6 ouvriers paysagistes expérimentés ; savoir-faire reconnu en plantation, entretien et aménagement de jardins.
Faiblesses	Envoi moyen des devis en 8 jours ouvrés, contre un objectif de 5 ; informations de chantier transmises surtout par téléphone, avec des risques d'oubli.
Opportunités	Intérêt croissant pour les plantations adaptées aux périodes sèches ; des copropriétés locales consultent des entreprises pour aménager leurs espaces communs.
Menaces	Prix d'achat de certains matériaux en hausse de 6 % ; trois concurrents locaux proposent des forfaits d'entretien moins chers.

Diagnostic stratégique complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Forces : expertise de l'équipe. Faiblesses : devis tardifs et consignes peu formalisées. Opportunités : jardins adaptés aux périodes sèches et copropriétés. Menaces : hausse des coûts et concurrence à bas prix.

Analyse PESTEL

Question 2.2. Classez les éléments pertinents du DT 2 dans une analyse PESTEL : politique, économique, socioculturel, technologique, environnemental et légal. Indiquez le principal effet possible de chaque élément retenu sur l'activité de l'entreprise.

Le DT 2 renseigne cinq dimensions du PESTEL ; aucun facteur politique précis n'y est mentionné. Le tableau classe les éléments observés et indique leur effet possible sur l'activité.

Dimension	Élément du DT 2	Effet possible
Politique	Aucun élément précis fourni.	Aucun effet déterminable à partir des données du cas.
Économique	Prix de certains matériaux en hausse de 6 %.	Actualiser les devis pour préserver la marge.
Socioculturel	Des copropriétés consultent des entreprises pour leurs espaces communs.	Développer une clientèle collective, attentive à la planification et aux comptes rendus.
Technologique	Outils de gestion des devis et de suivi de chantier accessibles par abonnement.	Centraliser les échanges, sous réserve de former les utilisateurs et de protéger les données.
Environnemental	Intérêt croissant pour les plantations adaptées aux périodes sèches.	Différencier l'offre par le conseil et le choix des végétaux.
Légal	Les devis doivent préciser les prestations, les prix et les conditions convenues.	Réduire les contestations grâce à une information écrite précise.

Analyse PESTEL complétée

Rubrique	Éléments de réponse du candidat
1.1 Qualification juridique des faits	
1.1 Problème de droit	
1.2 Règles de droit applicables	
1.3 Solution motivée et réponse à la cliente	
2.1 Forces	
2.1 Faiblesses	
2.1 Opportunités	
2.1 Menaces	
2.2 Éléments PESTEL et effets possibles	**Politique : rien de précisé Économique : achats +6 % Socioculturel : copropriétés Technologique : outils de suivi Environnemental : périodes sèches Légal : devis précis**
2.3 Préconisation 1 : objectif et indicateur	
2.3 Préconisation 2 : objectif et indicateur	
3.1 Marge sur coûts variables 2025	
3.1 Taux de marge sur coûts variables 2025	
3.2 Seuil de rentabilité et marge de sécurité	
3.3 Taux de transformation des devis et interprétation	
3.3 Action commerciale mesurable	

✓ RÉPONSE À RETENIR

PESTEL : aucun facteur politique précisé ; hausse des matériaux ; demande des copropriétés ; outils numériques ; intérêt pour les plantations adaptées aux périodes sèches ; obligation de devis détaillés.

Choix stratégique et préconisations

Question 2.3. Analysez le choix de développer l'offre de jardins économes en eau et de cibler les copropriétés. Formulez deux préconisations managériales concrètes pour améliorer la relation client et la coordination des chantiers. Pour chacune, précisez l'objectif recherché et un indicateur de suivi.

Développer les jardins économes en eau répond à l'intérêt croissant pour les plantations adaptées aux périodes sèches et valorise le savoir-faire de l'entreprise. Les copropriétés constituent un débouché potentiel, mais attendent une planification fiable et des comptes rendus réguliers. Deux actions peuvent améliorer simultanément la relation client et la coordination des chantiers.

1. **Suivi des demandes :** enregistrer chaque demande, désigner un responsable et suivre le délai de réponse. Objectif : réduire le délai moyen d'envoi des devis de 8 à 5 jours ouvrés. Indicateur : délai moyen d'envoi des devis.
2. **Coordination des chantiers :** centraliser les consignes et les comptes rendus dans un outil partagé, après formation de l'équipe. Objectif : fiabiliser l'information communiquée aux clients et aux ouvriers. Indicateur : part des chantiers avec un compte rendu transmis chaque semaine.

Préconisations complétées

Rubrique	Éléments de réponse du candidat
1.1 Qualification juridique des faits	
1.1 Problème de droit	
1.2 Règles de droit applicables	
1.3 Solution motivée et réponse à la cliente	
2.1 Forces	
2.1 Faiblesses	
2.1 Opportunités	
2.1 Menaces	
2.2 Éléments PESTEL et effets possibles	
2.3 Préconisation 1 : objectif et indicateur	Devis : objectif 5 jours
2.3 Préconisation 2 : objectif et indicateur	Compte rendu chaque semaine
3.1 Marge sur coûts variables 2025	
3.1 Taux de marge sur coûts variables 2025	
3.2 Seuil de rentabilité et marge de sécurité	
3.3 Taux de transformation des devis et interprétation	
3.3 Action commerciale mesurable	

✓ RÉPONSE À RETENIR

Développer l'offre économe en eau et cibler les copropriétés. Viser 5 jours ouvrés en moyenne pour l'envoi des devis et suivre la part des chantiers avec un compte rendu hebdomadaire.

3. Analyse économique et commerciale

Le DT 3 réunit les données financières de l'exercice 2025 et les données commerciales du premier trimestre 2026. Le candidat calcule et interprète des indicateurs de rentabilité et de transformation des devis, puis propose une action mesurable pour améliorer le suivi des demandes.

Marge sur coûts variables

Question 3.1. Calculez la marge sur coûts variables 2025 et son taux par rapport au chiffre d'affaires. Utilisez les formules suivantes : marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - coûts variables; taux de marge sur coûts variables = marge sur coûts variables / chiffre d'affaires × 100.

En 2025, la marge sur coûts variables est le chiffre d'affaires moins les coûts variables. Son taux rapporte cette marge au chiffre d'affaires.

Indicateur	Calcul	Résultat
Marge sur coûts variables	480 000 € - 288 000 €	192 000 €
Taux de marge sur coûts variables	192 000 € / 480 000 € × 100	40,0 %

Cette marge contribue à couvrir les charges fixes, puis à dégager le résultat.

Réponses 3.1 sur le document DR 1

Grille d'analyse et de calcul

Rubrique	Éléments de réponse du candidat
1.1 Qualification juridique des faits	.....
1.1 Problème de droit	.....
1.2 Règles de droit applicables	.....
1.3 Solution motivée et réponse à la cliente	.....
2.1 Forces	.....
2.1 Faiblesses	.....
2.1 Opportunités	.....
2.1 Menaces	.....
2.2 Éléments PESTEL et effets possibles	.....
2.3 Préconisation 1 : objectif et indicateur	.....
2.3 Préconisation 2 : objectif et indicateur	.....
3.1 Marge sur coûts variables 2025	.....
3.1 Taux de marge sur coûts variables 2025	.....
3.2 Seuil de rentabilité et marge de sécurité	192 000 € .....
3.3 Taux de transformation des devis et interprétation	.....
3.3 Action commerciale mesurable	40,0 % .....

Compléter les cases signalées par « ... ».

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Marge sur coûts variables : 192 000 €. Taux : 40,0 %.

Seuil de rentabilité et marge de sécurité

Question 3.2. Calculez le seuil de rentabilité 2025 en valeur à l'aide de la formule : seuil de rentabilité = charges fixes / taux de marge sur coûts variables. Calculez ensuite la marge de sécurité en valeur et indiquez si le chiffre d'affaires 2025 dépasse le seuil de rentabilité.

Le taux de marge sur coûts variables de 40 % s'écrit 0,40 pour calculer le seuil. La marge de sécurité est l'écart entre le chiffre d'affaires et ce seuil.

Indicateur	Calcul	Résultat
Seuil de rentabilité	168 000 € / 0,40	420 000 €
Marge de sécurité	480 000 € - 420 000 €	60 000 €

Le chiffre d’affaires 2025 dépasse le seuil de rentabilité.

Réponse 3.2 sur le document DR 1



Grille d’analyse et de calcul

Rubrique	Éléments de réponse du candidat
1.1 Qualification juridique des faits	
1.1 Problème de droit	
1.2 Règles de droit applicables	
1.3 Solution motivée et réponse à la cliente	
2.1 Forces	
2.1 Faiblesses	
2.1 Opportunités	
2.1 Menaces	
2.2 Éléments PESTEL et effets possibles	
2.3 Préconisation 1 : objectif et indicateur	
2.3 Préconisation 2 : objectif et indicateur	
3.1 Marge sur coûts variables 2025	
3.1 Taux de marge sur coûts variables 2025	
3.2 Seuil de rentabilité et marge de sécurité	
3.3 Taux de transformation des devis et interprétation	Seuil : 420 000 €
3.3 Action commerciale mesurable	Marge : 60 000 €

Compléter les cases signalées par « … ».

✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuil : 420 000 €. Marge de sécurité : 60 000 €. Le chiffre d’affaires dépasse le seuil.

Transformation des devis

Question 3.3. Calculez le taux de transformation des devis du premier trimestre 2026, défini comme le nombre de devis acceptés divisé par le nombre de devis envoyés, puis multiplié par 100. Interprétez le résultat et proposez une action commerciale mesurable pour améliorer le suivi des demandes.

Sur les 80 devis envoyés au premier trimestre 2026, 44 ont été acceptés : le taux de transformation est de 55,0 %. Par ailleurs, 24 des 34 demandes reçues ont obtenu une réponse sous cinq jours ouvrés, soit 70,6 %.

Action : enregistrer chaque demande et suivre le délai de réponse chaque mois. Viser au moins 90 % de réponses sous cinq jours ouvrés dès le prochain trimestre afin de réduire les retards de suivi.

Réponse 3.3 sur le document DR 1

Grille d'analyse et de calcul

Rubrique	Éléments de réponse du candidat
1.1 Qualification juridique des faits	
1.1 Problème de droit	
1.2 Règles de droit applicables	
1.3 Solution motivée et réponse à la cliente	
2.1 Forces	
2.1 Faiblesses	
2.1 Opportunités	
2.1 Menaces	
2.2 Éléments PESTEL et effets possibles	
2.3 Préconisation 1 : objectif et indicateur	
2.3 Préconisation 2 : objectif et indicateur	
3.1 Marge sur coûts variables 2025	
3.1 Taux de marge sur coûts variables 2025	
3.2 Seuil de rentabilité et marge de sécurité	
3.3 Taux de transformation des devis et interprétation	**Transformation : 55,0 %**
3.3 Action commerciale mesurable	**Objectif suivi : 90 % sous 5 jours**

Compléter les cases signalées par « ...

✓ RÉPONSE À RETENIR

Taux de transformation : 55,0 %. Objectif proposé : au moins 90 % des demandes traitées sous cinq jours ouvrés dès le prochain trimestre.

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

Bilan de l'épreuve : Cette évaluation locale 2026 du BP Aménagements paysagers, code 26-BP-PAYS-EP1, dure 120 minutes et est notée sur 20, sans coefficient national. À partir du cas fictif de Jardins du Val, elle évalue le raisonnement juridique sur un contrat, le diagnostic stratégique et managérial, ainsi que l'exploitation de données financières et commerciales par des calculs de rentabilité et de transformation des devis.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un contrat se forme par la rencontre d'une offre et d'une acceptation manifestant la volonté de s'engager.
- L'acompte engage les parties; il ne doit pas être confondu avec des arrhes, dont la portée est différente.
- Marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - coûts variables; son taux = marge sur coûts variables / chiffre d'affaires × 100.
- Seuil de rentabilité = charges fixes / taux de marge sur coûts variables exprimé en valeur décimale.

Points de vigilance & attentes du jury

- En droit, distinguez les faits, le problème de droit, la règle applicable et la solution motivée.
- N'assimilez pas acompte et arrhes; le préjudice doit être justifié et ne correspond pas automatiquement au montant total du devis.
- Dans le diagnostic, séparez facteurs internes et externes, puis justifiez les éléments retenus à l'aide du DT 2.
- Présentez les calculs, arrondissez les pourcentages au dixième de point et associez chaque préconisation à un objectif et un indicateur.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment présenter le raisonnement juridique demandé dans la première partie ?

Qualifiez d'abord les faits et formulez le problème de droit. Présentez ensuite les règles du DT 1, puis appliquez-les aux faits pour motiver la solution. Pour une réparation, indiquez les éléments de préjudice que l'entreprise doit étayer.

Q : Comment calculer le seuil de rentabilité avec un taux donné en pourcentage ?

Calculez d'abord le taux de marge sur coûts variables, puis convertissez-le en valeur décimale pour la division. Par exemple, 40 % devient 0,40. Divisez ensuite les charges fixes par ce taux pour obtenir le seuil en euros.

Q : Comment répartir le temps entre les trois parties de l'évaluation ?

L'évaluation dure 120 minutes et son barème proposé répartit 7 points en droit, 7 en stratégie et 6 en analyse économique et commerciale. Répartissez le temps selon ces pondérations, en gardant quelques minutes pour vérifier les calculs et les réponses.

Q : Qu'attend-on pour qu'une préconisation managériale soit complète ?

Décrivez une action concrète liée au problème observé, puis précisez son objectif et un indicateur de suivi. Par exemple, pour accélérer les devis, mesurez la part des demandes ayant reçu une réponse sous cinq jours ouvrés.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bppaysagers.fr/assets/annales/bp-paysagers/Communication professionnelle et relation client/2026/BP Aménagements Paysagers - Communication professionnelle et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BP Aménagements Paysagers : 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.