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

BTS GPME

Gestion de la PME

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-GPME-E4** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **6**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Traiter une situation contractuelle et une demande client (3 questions) **Page 3**

2. Sélectionner un fournisseur et sécuriser le suivi des achats (3 questions) **Page 5**

3. Exploiter les données commerciales et financières (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://btsgpme.fr/assets/annales/bts-gpme/E4 - Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs/2026/BTS GPME - E4 - Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Traiter une situation contractuelle et une demande client

Maison Cérès a accepté une commande personnalisée de 12 comptoirs d'accueil pour l'Hôtel Rivage, avec un acompte versé et une fabrication commencée. Le client professionnel demande l'annulation et le remboursement de l'acompte ; il faut analyser la situation juridique, vérifier le dossier et préparer un échange commercial.

Partie 1

Question 1.1. Présentez l'analyse juridique en qualifiant les faits, en formulant le problème de droit, en exposant la règle applicable et en proposant une solution motivée. Distinguez l'acompte des arrhes et mobilisez les documents du DT 1.

Qualification : le devis MC-260604 signé le 4 juin par le représentant de l'Hôtel Rivage forme un contrat entre professionnels pour 12 comptoirs personnalisés. L'acompte de 30 % représente 5 400 € : c'est un paiement partiel, contrairement aux arrhes qui permettent en principe de se dédire. **Problème :** le client peut-il annuler seul et exiger le remboursement ? **Règle :** les articles 1103 et 1104 du Code civil imposent le respect et la bonne foi dans l'exécution du contrat. L'article 1217 prévoit des sanctions en cas d'inexécution. **Solution :** le report du projet ne suffit pas à annuler le contrat. Aucun remboursement n'est automatique, mais l'acompte n'est pas non plus automatiquement acquis à Maison Cérès : privilégier un accord amiable, en évaluant les coûts justifiés.

Synthèse juridique à reporter sur le DR 1

Grille de préparation à l'épreuve

Rubrique	Éléments à renseigner
Qualification juridique des faits et problème de droit	Contrat signé; annulation demandée
Règle de droit applicable et solution motivée	
Fournisseur recommandé et justification	Acompte = paiement partiel; pas d'annulation unilatérale
Risques d'approvisionnement et mesures de maîtrise	
Forces, faiblesses, opportunités et menaces	
Marge sur coûts variables et taux	
Seuil de rentabilité et marge de sécurité	
Actions de suivi des créances et des dettes	

À compléter par le candidat à partir du dossier technique.

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

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le client ne peut annuler unilatéralement. Négocier un report ou une annulation amiable, avec un règlement fondé sur les coûts effectivement justifiés.

Question 1.2. Indiquez les éléments à vérifier dans le PGI et le dossier commercial avant de répondre définitivement au client, puis précisez les pièces et informations à conserver pour assurer la traçabilité de la commande et des échanges.

Dans le PGI, contrôler la fiche client, l'identité et le pouvoir du signataire, le devis signé, la commande, l'imputation de l'acompte de 5 400 €, les paiements et l'avancement de fabrication. Dans le dossier commercial, vérifier les conditions générales, les clauses de résiliation, les échanges antérieurs et l'existence éventuelle d'un accord ou avenant. Conserver le devis et ses versions, la commande, la preuve de paiement, le suivi de fabrication, le courriel d'annulation et les réponses. Après l'appel, consigner sa date, son contenu et les suites convenues; archiver tout accord amiable écrit et validé par les deux parties.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier contrat, paiement et fabrication; archiver les pièces commerciales, comptables et de suivi ainsi que chaque échange daté.

Question 1.3. Préparez puis jouez un échange téléphonique avec le client : présentez les étapes de conduite de l'entretien, argumentez la réponse à sa demande de remboursement et proposez une issue commerciale réaliste. Après la simulation, analysez votre communication et indiquez les améliorations possibles.

1. Saluer le client, vérifier son identité et l'objet de l'appel. Laisser exposer le motif du report, puis reformuler pour confirmer sa demande.
2. Répondre avec tact : « Le devis signé prévoit un acompte et la fabrication a commencé. Le report ne permet pas une annulation unilatérale ni un remboursement automatique. Je vais vérifier les coûts engagés et les solutions possibles. »

3. Proposer en priorité de décaler la livraison. À défaut, étudier une annulation amiable et un éventuel remboursement calculé à partir des coûts justifiés, puis confirmer par écrit l’accord.

Après la simulation, évaluer l’écoute, la clarté et le ton. Pour progresser, poser davantage de questions ouvertes, noter les éléments convenus et faire valider explicitement la prochaine étape.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Proposer un report; sinon, négocier une annulation amiable fondée sur les coûts justifiés et confirmer l’accord par écrit.

2. Sélectionner un fournisseur et sécuriser le suivi des achats

Maison Cérès doit acheter 240 panneaux décoratifs par an répondant à des exigences d'épaisseur, de certification environnementale, de délai et de conformité. Les offres de trois fournisseurs sont à comparer en tenant compte des risques d'approvisionnement, de l'environnement de l'entreprise et de la communication avec le fournisseur retenu.

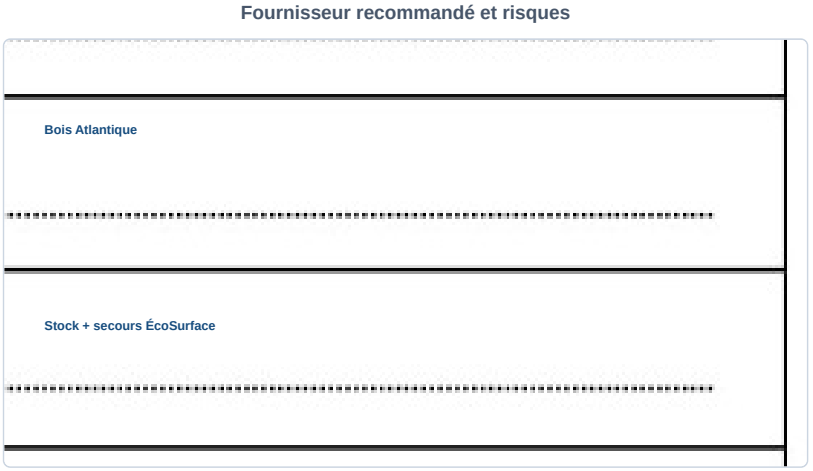
Partie 2

Question 2.1. Comparez les trois offres au regard du cahier des charges. Justifiez le fournisseur recommandé en distinguant les critères impératifs des critères de choix, puis identifiez au moins deux risques liés à l'approvisionnement et proposez une mesure de maîtrise pour chacun.

Fournisseur	Prix unitaire	Délai	Non-conformité	Certification	Capacité annuelle	Coût livré pour 240 panneaux et une commande
Bois Atlantique	42,00 €	8 jours ouvrés	1,5 %	Oui	300	10 200 €
Panneaux Ouest	39,50 €	15 jours ouvrés	3,5 %	Non	500	Non conforme au cahier des charges
ÉcoSurface	44,00 €	9 jours ouvrés	0,8 %	Oui	250	10 640 €

Les exigences impératives sont la certification, un délai maximal de 10 jours ouvrés, un taux de non-conformité maximal de 2 % et une épaisseur de 18 mm. Panneaux Ouest est exclu. Bois Atlantique et ÉcoSurface respectent les critères chiffrés, mais l'épaisseur reste à confirmer pour les deux. Sous l'hypothèse d'une commande annuelle unique, Bois Atlantique est moins coûteux et dispose d'une capacité suffisante. Vérifier les frais si les livraisons sont fractionnées.

Le recours à un fournisseur unique expose aux ruptures : constituer un stock de sécurité et qualifier ÉcoSurface en solution de secours. Les retards liés au transport ou aux matières premières se maîtrisent par un suivi des dates confirmées et des alertes précoces.



> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Recommander Bois Atlantique, sous réserve de confirmer l'épaisseur de 18 mm; qualifier ÉcoSurface en secours.

Question 2.2. Réalisez un diagnostic synthétique des facteurs externes susceptibles d'influencer le choix d'approvisionnement en mobilisant les dimensions pertinentes de l'analyse PESTEL. Présentez deux forces et deux faiblesses internes de Maison Cérès, puis formulez deux préconisations managériales argumentées.

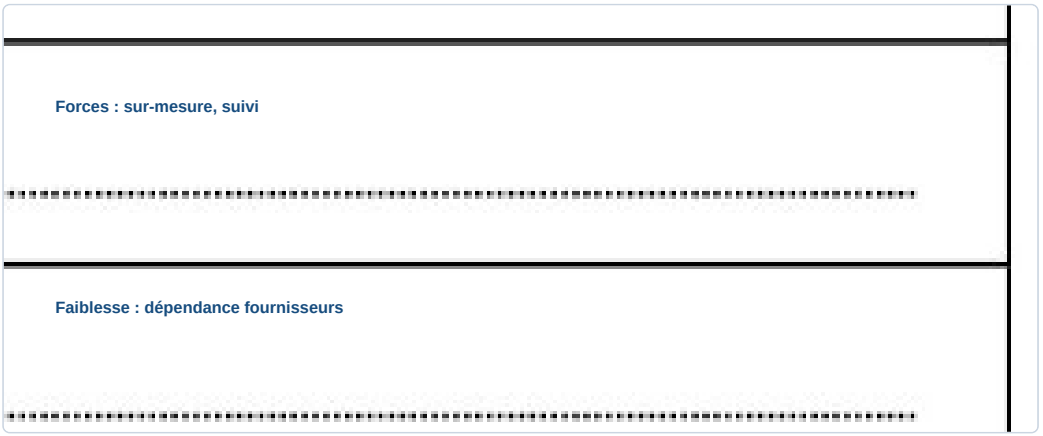
Diagnostic PESTEL :

- **Économique :** la hausse possible des coûts de l'énergie, du transport et des matières premières peut renchérir les achats ou retarder les livraisons.
- **Environnemental et légal :** les exigences de gestion durable et de traçabilité favorisent les fournisseurs certifiés; les clients professionnels y sont sensibles.

Forces : fabrication sur mesure et suivi individualisé; besoin annuel connu. **Faiblesses :** dépendance à quelques fournisseurs spécialisés; peu d'offres satisfont tous les critères, et la capacité d'ÉcoSurface ne dépasse le besoin que de 10 panneaux.

Formaliser avec Bois Atlantique les prix, délais, certification et modalités d'alerte. Qualifier ÉcoSurface comme solution de secours et suivre les stocks par seuils d'alerte pour anticiper les ruptures sans surstocker.

Forces et faiblesses à reporter



✓ RÉPONSE À RETENIR

Sécuriser Bois Atlantique par un accord de suivi et qualifier ÉcoSurface comme fournisseur de secours.

Question 2.3. Rédigez un courriel professionnel au fournisseur retenu : confirmez le besoin annuel prévisionnel et les caractéristiques attendues, demandez confirmation du prix et du délai, précisez les documents à fournir et proposez des modalités de suivi en cas de retard ou de non-conformité. Adoptez un ton adapté à une relation commerciale durable.

Objet : Confirmation des conditions d'approvisionnement en panneaux

Madame, Monsieur,

Maison Cérès prévoit un besoin annuel de 240 panneaux décoratifs. Merci de confirmer la fourniture de panneaux de 18 mm, certifiés pour une gestion durable des forêts, avec un taux de produits non conformes inférieur ou égal à 2 %. Pouvez-vous confirmer le prix unitaire de 42,00 € HT, le délai de 8 jours ouvrés et les frais de livraison de 120 € par commande ?

Merci de joindre votre confirmation de commande, la fiche technique et le justificatif de certification. En cas de retard, nous vous remercions de nous prévenir rapidement et de communiquer une nouvelle date prévue. En cas de non-conformité, nous transmettrons les références et des photos pour convenir ensemble d'un remplacement ou d'un avoir.

Nous vous remercions pour votre retour et souhaitons inscrire cet approvisionnement dans une relation durable. Cordialement,

✓ RÉPONSE À RETENIR

Courriel prêt à envoyer à Bois Atlantique pour confirmer les conditions et organiser le suivi des incidents.

3. Exploiter les données commerciales et financières

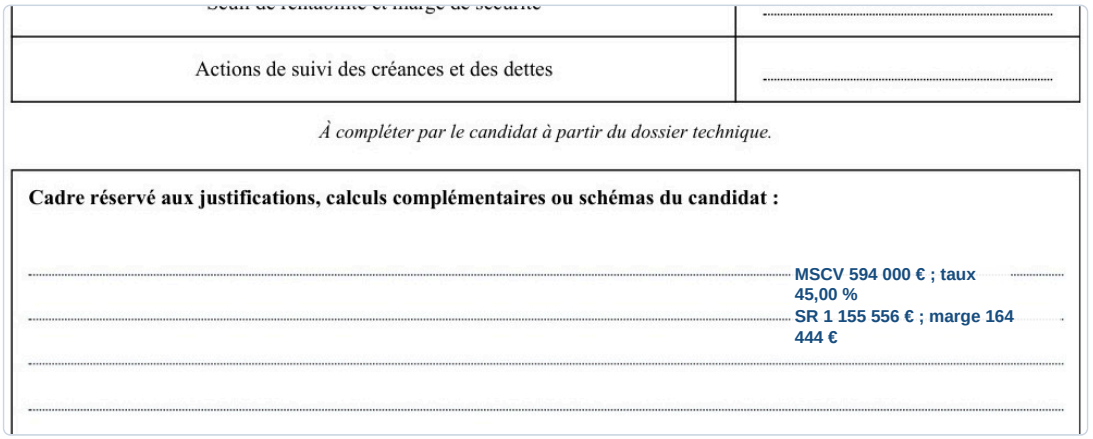
La responsable administrative et commerciale demande d'exploiter le tableau de bord 2025 de Maison Cérès pour évaluer la rentabilité, calculer la TVA et examiner le suivi des règlements. Les données concernent notamment le chiffre d'affaires, les charges, les créances clients, les dettes fournisseurs et les délais moyens de paiement.

Partie 3

Question 3.1. Calculez la marge sur coûts variables, le taux de marge sur coûts variables, le seuil de rentabilité en valeur et la marge de sécurité. Présentez les formules utilisées et interprétez brièvement les résultats pour la PME.

La marge sur coûts variables est le chiffre d'affaires moins les charges variables : 1 320 000 - 726 000 = 594 000 €. Le taux correspondant est 594 000 / 1 320 000 = 45,00 %. Le seuil de rentabilité vaut 520 000 / 0,45 = 1 155 556 € après arrondi à l'euro. La marge de sécurité est 1 320 000 - 1 155 556 = 164 444 €. Le chiffre d'affaires dépasse donc le seuil : cette marge constitue le recul possible avant d'atteindre le point mort.

Calculs de rentabilité reportés sur la grille



Actions de suivi des créances et des dettes	.....

À compléter par le candidat à partir du dossier technique.

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

MSCV 594 000 € ; taux 45,00 %

SR 1 155 556 € ; marge 164 444 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

MSCV : 594 000 € ; taux : 45,00 % ; seuil de rentabilité : 1 155 556 € ; marge de sécurité : 164 444 €.

Question 3.2. Pour une facture d'un client professionnel de 2 400 € HT, calculez le montant de TVA et le montant TTC. Indiquez les contrôles à effectuer avant l'enregistrement de la facture dans le PGI et les éléments à suivre jusqu'à son règlement.

La facture est de 2 400 € HT et le taux applicable est de 20 % : TVA = 2 400 × 20 % = 480 €, donc TTC = 2 400 + 480 = 2 880 €.

- Avant saisie : vérifier l'identité du client, les références et dates de facture, la commande, la livraison, les prix, les mentions obligatoires et le taux de TVA.
- Après enregistrement : contrôler l'échéance et le solde, suivre les relances et l'encaissement, puis rapprocher le paiement de la facture.

Conserver la facture, les pièces justificatives et la trace des échanges et règlements dans le dossier commercial.

✓ RÉPONSE À RETENIR

TVA à facturer : 480 € ; montant total TTC de la facture : 2 880 €.

Question 3.3. Analysez les créances clients, les dettes fournisseurs et les délais moyens de règlement à partir du DT 3. Proposez deux actions concrètes pour améliorer le suivi des encaissements et la relation avec les fournisseurs, sans dégrader la qualité du service rendu ni la sécurité des approvisionnements.

Les créances clients s'élèvent à 198 000 €, contre 146 000 € de dettes fournisseurs. Les clients règlent en moyenne sous 48 jours, contre 42 jours pour les paiements fournisseurs, soit un décalage de 6 jours susceptible de peser sur la trésorerie. Ces soldes à une date donnée ne suffisent toutefois pas à mesurer précisément le besoin de financement.

1. Suivre chaque semaine les échéances dans le PGI et effectuer des relances graduées, avec traitement rapide des litiges.

2. Partager les prévisions avec les fournisseurs, planifier les règlements et maintenir un suivi renforcé des commandes critiques.

Actions de suivi reportées sur la grille

Seuil de rentabilité et marge de sécurité	.....
Actions de suivi des créances et des dettes	.....

À compléter par le candidat à partir du dossier technique.

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

.....

.....

..... **Relances graduées ; paiements planifiés** .....

.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Renforcer le suivi des créances et les relances ; partager les prévisions et planifier les paiements fournisseurs.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E4 du BTS Gestion de la PME, session 2026, porte le code 26-BTS-GPME-E4, dure officiellement 4 heures et est affectée du coefficient 6. Le cas de Maison Cérès mobilise la gestion d'une commande client, le choix et le suivi d'un fournisseur, la communication professionnelle, les calculs de rentabilité et de TVA, ainsi que l'analyse des règlements.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un acompte est un paiement partiel du prix qui manifeste l'engagement des parties dans le contrat, contrairement aux arrhes qui permettent en principe de se dédire.
- Marge sur coûts variables = chiffre d'affaires - charges variables ; taux de marge sur coûts variables = marge sur coûts variables / chiffre d'affaires.
- Seuil de rentabilité en valeur = charges fixes / taux de marge sur coûts variables ; marge de sécurité = chiffre d'affaires - seuil de rentabilité.
- TVA = montant HT × taux de TVA ; montant TTC = montant HT + TVA.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour l'analyse juridique, distinguez qualification des faits, problème de droit, règle applicable et solution motivée à partir des pièces du dossier.
- Séparez les exigences impératives du cahier des charges des critères de choix, puis justifiez la recommandation et les mesures contre les risques.
- Présentez les formules et les étapes de calcul, respectez les arrondis demandés et interprétez les résultats pour la PME.
- Dans les communications, adoptez un ton professionnel, conservez les traces utiles et prévoyez un suivi concret des retards, non-conformités et règlements.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Quelle différence faut-il retenir entre un acompte et des arrhes ?

L'acompte est un paiement partiel qui manifeste l'engagement des parties dans le contrat. Les arrhes permettent en principe à chaque partie de se dédire selon les conditions prévues par la loi. Vérifiez toujours la qualification indiquée dans les documents contractuels.

Q : Comment calculer le seuil de rentabilité à partir des données du sujet ?

Calculez la marge sur coûts variables, puis divisez-la par le chiffre d'affaires pour obtenir son taux. Divisez ensuite les charges fixes par ce taux. Avec les données du sujet, le seuil de rentabilité est d'environ 1 155 556 €.

Q : Combien de temps faut-il prévoir pour la préparation et l'interrogation ?

La couverture indique une durée officielle de 4 heures. La mise en situation précise 60 minutes de préparation puis une interrogation orale d'une durée maximale de 60 minutes. Ces indications étant différentes, vérifiez les modalités auprès du centre d'examen.

Q : Quels éléments faut-il rendre visibles pour répondre aux attentes du sujet ?

Justifiez les choix avec les données du dossier, mobilisez les règles juridiques pertinentes, détaillez les calculs et proposez des actions réalistes. Les trois parties sont évaluées sur 7, 7 et 6 points, soit 20 points au total.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsgpme.fr/assets/annales/bts-gpme/E4 - Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs/2026/BTS GPME - E4 - Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Gestion de la PME : 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.