CAP (Cordonnerie multiservice)

CORRIGÉ D'UN SUJET D'ENTRAÎNEMENT (NON OFFICIEL)

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour un sujet d'entraînement FormaV. Ce n'est pas un document officiel de l'examen ; il peut contenir des erreurs.

Les sujets officiels des sessions passées et nos sujets d'entraînement sont classés sur https://capcordonnerie.fr/annales-sujets-et-corriges

Document mis en ligne par FormaV®. Reproduction ou diffusion sans autorisation interdite.

CAP Cordonnerie

CAP CORDONNERIE MULTISERVICE

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-CMS-EP1 • Durée : **1 h 15** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse juridique de la réclamation de Mme Legrand (4 questions) **Page 3**

2. Diagnostic managérial et stratégique de l'atelier (4 questions) **Page 6**

3. Analyse économique et commerciale de l'atelier (5 questions) **Page 9**

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

Sujet associé **(PDF) :** https://capcordonnerie.fr/assets/annales/cap-cordonnerie-multiservice/Relations avec la clientèle/2026/CAP (Cordonnerie multiservice) - Relations avec la clientèle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Analyse juridique de la réclamation de Mme Legrand

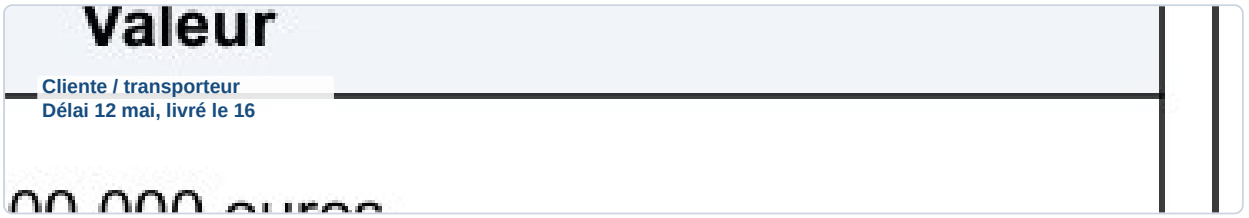
L'Atelier Rivière, partenaire d'un opérateur de transport pour les dépôts de colis, a remis le 9 mai un colis de Mme Legrand dont la livraison était promise au plus tard le 12 mai, mais qui est arrivée le 16 mai. La cliente réclame 80 euros, soit 68 euros pour la réparation et 12 euros de frais d'envoi, tandis que le bon de dépôt prévoit un plafond d'indemnisation de 20 euros en cas de retard.

Syllogisme juridique

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits en identifiant les parties concernées, le contrat en cause, l'engagement de livraison et le manquement allégué.

Mme Legrand est la cliente et l'opérateur de transport est chargé d'acheminer le colis ; l'Atelier Rivière intervient comme point de dépôt partenaire. Le contrat concerné est le contrat de transport, avec une livraison promise au plus tard le 12 mai. Déposé le 9 mai, le colis a été livré le 16 mai. La cliente allègue donc un manquement à l'engagement de livraison, soit un retard de quatre jours.

Qualification juridique des faits



✓ RÉPONSE À RETENIR

Contrat de transport entre Mme Legrand et l'opérateur ; livraison promise au 12 mai et effectuée le 16 mai, avec quatre jours de retard.

Question 1.2. Formulez le problème de droit auquel il faut répondre au sujet de la clause du bon de dépôt plafonnant l'indemnisation à 20 euros.

Le problème de droit est de savoir si le plafond d'indemnisation de 20 euros stipulé au bon de dépôt peut être opposé à Mme Legrand malgré le retard, ou s'il doit être réputé non écrit parce qu'il prive de sa substance l'obligation essentielle de livrer dans le délai convenu. La réponse dépend de la nature de l'engagement pris, du contenu du contrat et des circonstances du litige.

Problème de droit



✓ RÉPONSE À RETENIR

Le plafond de 20 euros peut-il être opposé si son application prive de sa substance l'engagement essentiel de livrer dans le délai convenu ?

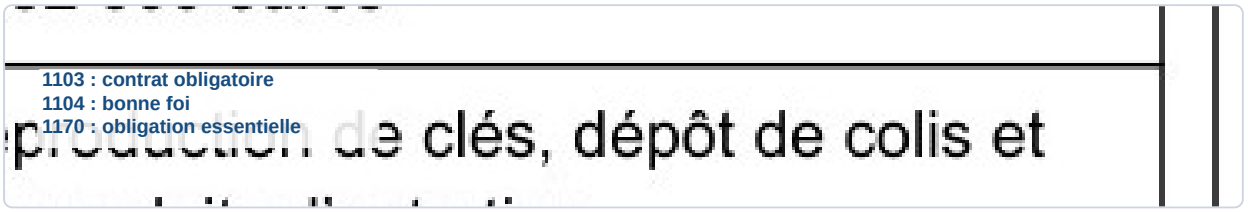
FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 1.3. Présentez les règles de droit applicables en vous appuyant sur le DT 1. Distinguez l'effet obligatoire du contrat, l'exigence de bonne foi et la règle relative à une clause qui prive de sa substance une obligation essentielle. Utilisez également le DT 2 et précisez la portée de la décision citée.

Selon l'article 1103 du Code civil, le contrat légalement formé s'impose aux parties. L'article 1104 exige qu'il soit exécuté de bonne foi. En vertu de l'article 1170, une clause qui prive de sa substance une obligation essentielle est réputée non écrite. L'article 1231-1 prévoit des dommages-intérêts en cas de retard, sauf force majeure ; le préjudice et son lien avec le retard doivent être examinés.

Dans l'arrêt Chronopost de 1996, la Cour de cassation a écarté une clause qui contredisait l'engagement essentiel de livraison rapide. Cette décision dépend des circonstances de l'affaire et ne rend pas automatiquement inapplicable toute clause limitative en cas de retard.

Règles de droit applicables



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Le contrat s'impose et doit être exécuté de bonne foi ; une clause qui vide une obligation essentielle de sa substance est réputée non écrite.

Question 1.4. Appliquez les règles à la situation de Mme Legrand. Indiquez si le seul retard constaté permet de conclure automatiquement à l'inapplicabilité du plafond, puis proposez une réponse motivée distinguant le remboursement des frais d'envoi, le préjudice relatif à la réparation et les éléments à vérifier avant une indemnisation définitive.

Élément réclamé	Examen à effectuer
12 euros de frais d'envoi	Le remboursement n'est pas automatique ; vérifier le contrat et le préjudice lié au retard.
68 euros de réparation	La réparation ayant été effectuée, établir un éventuel préjudice réel et son lien avec le retard.
Plafond de 20 euros	Le retard seul ne suffit pas à l'écarter ; apprécier l'obligation promise et les circonstances.

Il faut vérifier les conditions du transport, l'existence d'un cas de force majeure, les justificatifs du préjudice et le rôle contractuel de l'atelier. Répondre à Mme Legrand en reconnaissant le retard, puis transmettre ou instruire sa demande avant de fixer l'indemnisation. Sa réclamation totalise 80 euros.

Application et solution motivée



✓ RÉPONSE À RETENIR

Ne pas promettre automatiquement 80 euros ni appliquer d’office le plafond : vérifier le contrat, le préjudice prouvé, son lien avec le retard et la force majeure éventuelle.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Diagnostic managérial et stratégique de l’atelier

L’Atelier Rivière est une entreprise de proximité composée d’une dirigeante et de deux salariés polyvalents, qui propose réparation, multiservice et conseil à une clientèle locale. La demande de réparation et d’entretien d’articles durables augmente, mais l’atelier doit composer avec une capacité limitée et la concurrence de deux cordonniers ainsi que de services en ligne.

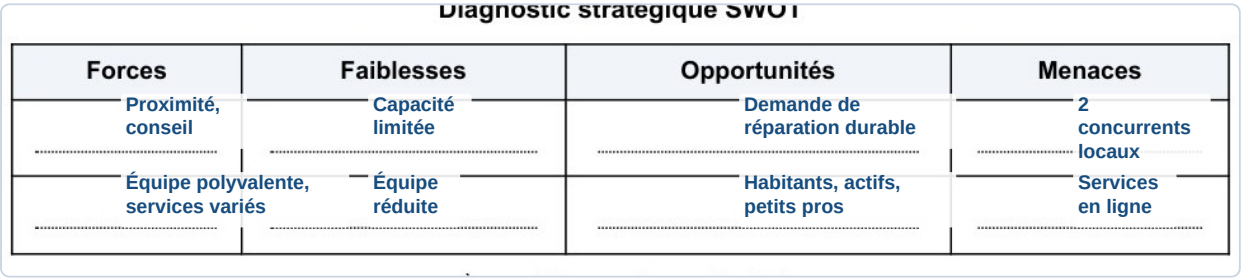
Diagnostic stratégique

Question 2.1. Réalisez un diagnostic SWOT de l’atelier en indiquant au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Reliez chaque élément aux informations du contexte ou des documents.

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Proximité et conseil personnalisé	Capacité d’accueil et de production limitée	Hausse de la demande de réparation durable	Deux cordonniers concurrents dans la zone
Équipe polyvalente et prestations diversifiées	Petite équipe : une dirigeante et deux salariés	Clientèle locale diversifiée : habitants, actifs et petits professionnels	Concurrence de plusieurs services en ligne

Les forces et faiblesses concernent l’entreprise ; les opportunités et menaces proviennent de son environnement local et concurrentiel.

SWOT complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Atouts : proximité, conseil et polyvalence. Limites : capacité réduite. Opportunités : demande durable et clientèle locale ; menaces : concurrence locale et en ligne.

Analyse de l’environnement

Question 2.2. Présentez un diagnostic PESTEL en sélectionnant quatre facteurs pertinents parmi les dimensions politique, économique, socioculturelle, technologique, écologique et légale. Pour chaque facteur, indiquez une conséquence possible pour l’atelier.

Facteur PESTEL	Élément du contexte	Conséquence possible
Économique	Deux cordonniers locaux et des services en ligne	Renforcer la différenciation et la fidélisation.
Socioculturel	Hausse des demandes de réparation et d’entretien	Développer ces prestations pour répondre aux attentes.
Technologique	Présence de services concurrents en ligne	Soigner la visibilité numérique de l’atelier.
Écologique	Intérêt pour la durabilité des articles	La réparation peut être valorisée comme alternative au remplacement.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La demande de réparation durable est favorable ; la concurrence locale et numérique impose de se différencier et de rester visible.

Choix managériaux

Question 2.3. Expliquez en quoi la polyvalence de l’équipe et la diversification des prestations constituent des choix managériaux adaptés à une petite entreprise de proximité. Précisez une limite à prendre en compte.

La polyvalence permet aux trois membres de l’équipe de se relayer et de traiter des demandes variées, sans multiplier les postes spécialisés. La diversification des prestations répond aux besoins de plusieurs clientèles et répartit l’activité entre réparation, multiservice et vente. Ces choix sont adaptés à une petite structure de proximité, car ils favorisent la souplesse et le service personnalisé.

Limite : la capacité reste réduite. Une hausse des demandes peut allonger les délais ou nuire à la qualité si la charge de travail est mal répartie.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Polyvalence et diversification conviennent à une petite structure, à condition de maîtriser la charge de travail et de préserver la qualité.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Actions prioritaires

Question 2.4. Proposez deux actions prioritaires pour améliorer la qualité de la relation avec la clientèle et la maîtrise des dépôts de colis. Pour chaque action, indiquez l'objectif visé et un indicateur simple permettant d'en suivre l'efficacité.

Action prioritaire	Objectif	Indicateur de suivi
Créer une fiche de dépôt avec les coordonnées, la date, le délai annoncé, les conditions et la preuve de remise.	Fiabiliser l'enregistrement et limiter les erreurs de dépôt.	Nombre mensuel de réclamations liées aux dépôts.
Expliquer les étapes et les délais au client, puis le prévenir en cas d'anomalie.	Améliorer l'information et la confiance de la clientèle.	Nombre mensuel de réclamations pour défaut d'information.

La dirigeante peut examiner ces indicateurs chaque mois pour repérer les difficultés et ajuster les pratiques.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Formaliser les dépôts et informer les clients : suivre les réclamations liées aux dépôts et au défaut d'information.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Analyse économique et commerciale de l’atelier

Le dossier fournit les chiffres d’affaires de 2024 et 2025, les charges variables et fixes de 2025, le nombre de clients et l’estimation du marché local. La dirigeante vise un chiffre d’affaires de 132 000 euros en 2026 et envisage de renforcer la vente de produits d’entretien et les services de réparation.

Calculs de gestion

Question 3.1. Calculez le taux d’évolution du chiffre d’affaires entre 2024 et 2025. Présentez le calcul et interprétez le résultat.

Le taux d’évolution se calcule par rapport au chiffre d’affaires de départ, celui de 2024. La variation est de $120\,000 - 108\,000 = 12\,000$ €. Le calcul donne $\frac{12\,000}{108\,000} \times 100 = 11,1\,\%$. Le chiffre d’affaires 2025 a donc augmenté de 11,1 % par rapport à 2024. Cette évolution est favorable, mais ne suffit pas à établir que l’activité est rentable.

Calcul de l’évolution du chiffre d’affaires

Évolution du chiffre d’affaires	(120 000 - 108 000) / 108 000 × 100	11,1 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le chiffre d’affaires passe de 108 000 € à 120 000 €, soit une hausse de 11,1 % entre 2024 et 2025.

Question 3.2. Calculez la marge sur coûts variables 2025, puis le taux de marge sur coûts variables.

Indicateur	Calcul	Résultat
Marge sur coûts variables	120 000 - 48 000	72 000 €
Taux de marge sur coûts variables	72 000 / 120 000 × 100	60 %

La marge sur coûts variables est le chiffre d’affaires diminué des charges variables. Elle contribue à couvrir les charges fixes. En 2025, 60 % du chiffre d’affaires constitue cette marge. Ce taux servira au calcul du seuil de rentabilité.

Marge sur coûts variables 2025

Marge sur coûts variables	120 000 - 48 000	72 000 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Marge sur coûts variables 2025 : 72 000 €, soit un taux de marge sur coûts variables de 60 %.

Question 3.3. Calculez le seuil de rentabilité 2025. Comparez-le au chiffre d'affaires réalisé et indiquez ce que cette comparaison permet de conclure.

Le seuil de rentabilité correspond au chiffre d'affaires nécessaire pour couvrir les charges fixes. Avec un taux de marge sur coûts variables de 60 %, le calcul est $60\,000 \div 0,60 = 100\,000$ €. L'atelier a réalisé 120 000 € de chiffre d'affaires, soit 20 000 € de plus que le seuil. Selon les données fournies, il a donc couvert ses charges et dégagé un résultat positif.

Seuil de rentabilité 2025

Seuil de rentabilité	60 000 / 0,60	100 000 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuil de rentabilité : 100 000 €. Le chiffre d'affaires réalisé le dépasse de 20 000 €, indiquant un résultat positif selon les données fournies.

Question 3.4. Calculez la part de marché de l'atelier sur le marché local estimé en utilisant le chiffre d'affaires 2025. Présentez le résultat en pourcentage.

Élément	Valeur
Chiffre d'affaires de l'atelier en 2025	120 000 €
Chiffre d'affaires estimé du marché local	600 000 €
Calcul de la part de marché	$\frac{120\,000}{600\,000} \times 100 = 20\,\%$

La part de marché compare le chiffre d'affaires de l'atelier au chiffre d'affaires total estimé des prestataires comparables de la zone de chalandise. L'atelier représente ainsi un cinquième du marché local estimé. Ce pourcentage indique son poids commercial, sans renseigner directement sur sa rentabilité.

Part de marché locale

Part de marché locale	120 000 / 600 000 × 100	20 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

Avec 120 000 € de chiffre d'affaires sur un marché local estimé à 600 000 €, la part de marché de l'atelier est de 20 %.

Décision commerciale

Question 3.5. La dirigeante envisage de renforcer la vente de produits d'entretien et les services de réparation. À partir des résultats précédents et de l'objectif 2026, indiquez si la hausse de chiffre d'affaires visée paraît réalisable et donnez une justification chiffrée ainsi qu'une condition de réussite.

L'objectif 2026 implique une hausse de $132\,000 - 120\,000 = 12\,000$ €, soit $\frac{12\,000}{120\,000} \times 100 = 10\,\%$. Cette progression paraît réalisable au regard de la hausse de 11,1 % déjà obtenue entre 2024 et 2025. Le dépassement du seuil de rentabilité en 2025 est également favorable, sans garantir la réussite de l'objectif. La vente de produits d'entretien et le développement des réparations peuvent soutenir cette croissance. Il faudra attirer la demande tout en maintenant la qualité et des délais compatibles avec la capacité limitée de l'équipe.

Calcul de la hausse visée en 2026

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

Objectif 2026 : +12 000 €, soit +10 % par rapport à 2025

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

L'objectif de 132 000 € paraît réalisable : il nécessite une hausse de 12 000 €, soit 10 %, sous réserve de maîtriser la capacité de l'atelier.

FormaV - document d'entraînement non officiel

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP1 du CAP Cordonnerie multiservice, Édition 2026, code FV-ENT-CMS-EP1 dure 1 h 15 et vaut coefficient 4. À partir d'une réclamation liée à un retard de livraison et des données de l'Atelier Rivière, elle évalue le raisonnement juridique, le diagnostic stratégique, les actions de relation client et l'exploitation de calculs de gestion commerciale.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le taux d'évolution se calcule ainsi : (valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ × 100.
- La marge sur coûts variables est égale au chiffre d'affaires diminué des charges variables.
- Le taux de marge sur coûts variables est la marge sur coûts variables divisée par le chiffre d'affaires.
- Le seuil de rentabilité est égal aux charges fixes divisées par le taux de marge sur coûts variables.

Points de vigilance & attentes du jury

- Dans le syllogisme juridique, distinguez qualification des faits, problème de droit, règles applicables et solution motivée.
- Un retard n'écarte pas automatiquement une clause limitative : examinez l'obligation essentielle et les circonstances du contrat.
- Dans le SWOT, distinguez les facteurs internes des facteurs externes et reliez chaque élément aux données fournies.
- Présentez les formules et les calculs, comparez le seuil de rentabilité au chiffre d'affaires et interprétez les résultats.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux d'évolution du chiffre d'affaires ?

Soustrayez le chiffre d'affaires initial du chiffre d'affaires final, divisez l'écart par le chiffre d'affaires initial, puis multipliez par 100. Un résultat positif indique une hausse ; un résultat négatif indique une baisse.

Q : Un retard de livraison rend-il toujours inapplicable une clause plafonnant l'indemnisation ?

Non. Il faut examiner le contrat, la nature de l'engagement, son caractère essentiel et les circonstances. La décision Chronopost concerne des circonstances particulières et ne permet pas d'écarter automatiquement toute clause limitative en cas de retard.

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

L'épreuve dure 1 h 15 et les parties valent respectivement 7, 7 et 6 points. Répartissez le temps en fonction de ces points, gardez quelques minutes pour relire et vérifiez que le document réponse est complété et rendu.

Q : Qu'attend le jury pour les calculs et les diagnostics ?

Le jury attend une formule adaptée, des calculs lisibles, des résultats avec les unités ou pourcentages demandés et une interprétation cohérente. Les éléments du diagnostic doivent être reliés aux informations du contexte ou des documents.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://capcordonnerie.fr/assets/annales/cap-cordonnerie-multiservice/Relations avec la clientèle/2026/CAP (Cordonnerie multiservice) - Relations avec la clientèle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP (Cordonnerie multiservice) : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

FormaV - document d'entraînement non officiel

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.