CAP (Cordonnerie multiservice)

SUJET D'ENTRAÎNEMENT NON OFFICIEL

Sujet rédigé par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour s'entraîner. Ce document n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale de session. Les entreprises, données et documents qu'il contient sont fictifs.

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.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CORDONNERIE MULTISERVICE

ÉDITION 2026

ÉPREUVE EP1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Coefficient : 4 Durée : 1 h 15

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : ANALYSE JURIDIQUE DE LA RÉCLAMATION (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : ANALYSE MANAGÉRIALE ET STRATÉGIQUE (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE ET COMMERCIALE (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 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : ATELIER RIVIÈRE CORDONNERIE SERVICES, 18 RUE DES TANNEURS, 37000 TOURS

Vous travaillez à l'accueil de l'Atelier Rivière Cordonnerie Services, une entreprise individuelle de cordonnerie et de multiservice implantée à Tours. L'entreprise emploie la dirigeante et deux salariés. Elle répare des chaussures et des articles de maroquinerie, vend des produits d'entretien et propose des services de reproduction de clés et de dépôt de colis.

Pour les envois de colis, l'atelier agit comme point de dépôt partenaire d'un opérateur de transport. Une cliente, Mme Legrand, a confié un colis contenant une paire de chaussures réparées, avec une livraison promise au plus tard le 12 mai. Le colis a été livré le 16 mai. La cliente demande le remboursement de 80 euros correspondant à la réparation et aux frais d'envoi. Le bon de dépôt remis à la cliente comporte une clause plafonnant l'indemnisation à 20 euros en cas de retard. Les documents du dossier précisent les éléments contractuels et les règles utiles.

Vous devez analyser la réclamation, contribuer au diagnostic de l'entreprise et exploiter les données de gestion fournies. Répondez de manière claire et justifiez vos calculs. Les trois parties sont notées sur 20 points.

PARTIE 1 : ANALYSE JURIDIQUE DE LA RÉCLAMATION (7 points)

Analyser une situation contractuelle et formuler une réponse à la cliente

À partir de la situation présentée et des documents DT 1 et DT 2, traitez la réclamation de Mme Legrand en appliquant les étapes du syllogisme juridique : qualification des faits, problème de droit, règle applicable et solution motivée.

Éléments utiles à l'analyse de la réclamation

Élément	Donnée
Date de dépôt du colis	9 mai
Date de livraison annoncée au bon de dépôt	Au plus tard le 12 mai
Date de livraison constatée	16 mai
Montant de la réparation	68 euros
Frais d'envoi payés par la cliente	12 euros
Clause imprimée sur le bon de dépôt	Indemnisation du retard plafonnée à 20 euros

Informations communiquées par l'entreprise et la cliente

1.1 (1 point) Qualifiez juridiquement les faits : identifiez les parties concernées, le contrat en cause, l'engagement de livraison et le manquement allégué.

FormaV - document d'entraînement non officiel

1.2 (1 point) Formulez le problème de droit auquel il faut répondre au sujet de la clause plafonnant l'indemnisation à 20 euros.

1.3 (2 points) Présentez les règles de droit applicables en vous appuyant sur le document 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 document DT 2 en précisant la portée de la décision citée.

1.4 (3 points) Appliquez ces 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 à la cliente. Votre réponse doit distinguer le remboursement des frais d'envoi, le préjudice relatif à la réparation et les éléments qui resteraient à vérifier avant une indemnisation définitive.

PARTIE 2 : ANALYSE MANAGÉRIALE ET STRATÉGIQUE (7 points)

Établir un diagnostic interne et externe et proposer des actions adaptées

L'Atelier Rivière souhaite consolider son activité de proximité et améliorer la satisfaction de sa clientèle. Exploitez les informations du contexte et les documents DT 3 pour établir un diagnostic puis proposer des décisions cohérentes avec la taille et le positionnement de l'entreprise.

Repères pour le diagnostic stratégique

Domaine	Information disponible
Positionnement	Atelier de proximité proposant réparation, multiservice et conseil personnalisé
Ressources humaines	La dirigeante et deux salariés polyvalents
Clientèle	Habitants du quartier, actifs et petits professionnels
Demande locale	Hausse des demandes de réparation et d'entretien d'articles durables
Concurrence	Deux cordonniers dans la zone de chalandise et plusieurs services en ligne
Contrainte de fonctionnement	Capacité d'accueil et de production limitée aux horaires d'ouverture

Éléments issus du contexte de l'entreprise et de sa veille locale

2.1 (2 points) Réalisez un diagnostic SWOT de l'atelier en indiquant au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Chaque élément doit être relié aux informations du contexte ou des documents.

2.2 (2 points) 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2.3 (1 point) 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.

2.4 (2 points) 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.

PARTIE 3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE ET COMMERCIALE (6 points)

Exploiter des données chiffrées et éclairer une décision commerciale

Utilisez les données du document DT 3. Les montants sont exprimés en euros hors taxes. Pour les calculs, arrondissez les pourcentages au dixième si nécessaire. La marge sur coûts variables est égale au chiffre d'affaires diminué des charges variables. Le taux de marge sur coûts variables est égal à 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.

Données de gestion de l'atelier

Indicateur	Valeur
Chiffre d'affaires 2024	108 000 euros
Chiffre d'affaires 2025	120 000 euros
Charges variables 2025	48 000 euros
Charges fixes 2025	60 000 euros
Nombre de clients en 2025	2 400
Chiffre d'affaires annuel estimé du marché local	600 000 euros
Objectif de chiffre d'affaires 2026	132 000 euros

Exercice 2025, sauf mention contraire

3.1 (1 point) Calculez le taux d'évolution du chiffre d'affaires entre 2024 et 2025. Présentez le calcul et interprétez le résultat.

3.2 (1,5 point) Calculez la marge sur coûts variables 2025, puis le taux de marge sur coûts variables.

3.3 (1,5 point) Calculez le seuil de rentabilité 2025. Comparez-le au chiffre d'affaires réalisé et indiquez ce que cette comparaison permet de conclure.

3.4 (1 point) 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.

3.5 (1 point) 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : EXTRAITS DU CODE CIVIL APPLICABLES AUX CONTRATS

Article 1103 du Code civil : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Article 1104 du Code civil : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »

Article 1170 du Code civil : « Toute clause qui prive de sa substance l'obligation essentielle du débiteur est réputée non écrite. »

Article 1231-1 du Code civil : « Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure. »

Ces extraits sont fournis pour l'analyse de la situation décrite dans le sujet. L'existence d'un préjudice et son lien avec le manquement doivent être examinés au regard des faits établis.

DT 2 : COUR DE CASSATION, CHAMBRE COMMERCIALE, 22 OCTOBRE 1996, POURVOI N° 93-18.632

Arrêt Chronopost, visa : article 1131 du Code civil dans sa rédaction applicable à la date des faits, relatif à la cause de l'obligation.

Éléments de la décision : un transporteur express avait pris un engagement essentiel de livraison rapide. La Cour de cassation a censuré la décision qui avait donné effet à une clause limitative de responsabilité alors que cette clause contredisait la portée de l'engagement essentiel souscrit.

Attendu de principe, extrait de motivation : « spécialiste du transport rapide garantissant la fiabilité et la célérité de son service, la société avait, en ne livrant pas le pli dans le délai qu'elle avait annoncé, manqué à une obligation essentielle ; la clause limitative de responsabilité qui contredisait la portée de l'engagement pris devait être réputée non écrite. »

Portée : cette décision concerne les circonstances particulières de l'affaire et une obligation essentielle de livraison rapide. Elle ne signifie pas que toute clause limitative est automatiquement écartée en cas de retard. Il faut apprécier la nature de l'engagement, le contenu du contrat et les circonstances du litige. Le Code civil actuel prévoit, à l'article 1170, une règle relative à la clause qui prive de sa substance l'obligation essentielle du débiteur.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET ÉCONOMIQUE DE L'ATELIER

L'atelier est une entreprise individuelle de proximité. Le chiffre d'affaires local estimé correspond au total annuel des ventes des prestataires de cordonnerie et de services comparables dans sa zone de chalandise. Les charges variables évoluent avec le volume d'activité. Les charges fixes sont considérées comme stables pour les calculs demandés.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Données économiques 2024 et 2025

Donnée	2024	2025
Chiffre d’affaires	108 000 euros	120 000 euros
Charges variables	Non communiqué	48 000 euros
Charges fixes	Non communiqué	60 000 euros
Nombre de clients	Non communiqué	2 400

Source : tableau de bord interne de l’Atelier Rivière Cordonnerie Services

Informations commerciales complémentaires

Indicateur	Valeur
Chiffre d’affaires annuel estimé du marché local	600 000 euros
Objectif de chiffre d’affaires 2026	132 000 euros
Prestations principales	Réparation, entretien, reproduction de clés, dépôt de colis et vente de produits d’entretien

Estimations utilisées pour l’analyse de l’activité

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

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

Complétez les tableaux ci-dessous. Vous pouvez poursuivre vos réponses sur votre copie en indiquant clairement le numéro de la question.

Grille d'analyse juridique de la situation

Étape du syllogisme	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règles de droit applicables	.....
Application aux faits et solution motivée	.....

À compléter pour la question 1.1 à 1.4

Diagnostic stratégique SWOT

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

À compléter pour la question 2.1

Calculs de gestion commerciale

Indicateur	Calcul ou formule utilisée	Résultat
Évolution du chiffre d'affaires	.....	.....
Marge sur coûts variables	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables	.....	.....
Seuil de rentabilité	.....	.....
Part de marché locale	.....	.....

À compléter pour les questions de la partie 3

FormaV - document d'entraînement non officiel

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

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.