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 GTLA

Gestion des transports et logistique associée - E5.2 : Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-GTLA-E52** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Production et première analyse des indicateurs opérationnels** (3 questions) — **Page 3**
2. **Tableau de bord et analyse de la rentabilité de l'activité** (3 questions) — **Page 4**
3. **Traitement d'une réclamation client et actions correctives** (3 questions) — **Page 6**
4. **Performance de l'équipe et analyse des états financiers** (3 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://btsgtla.fr/assets/annales/bts-gtla/E5.2 - Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques/2026/BTS GTLA - E5.2 - Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Production et première analyse des indicateurs opérationnels

L'agence Transports Val de Loire demande l'analyse de son activité de distribution régionale en avril 2026, comparée aux résultats de mars. Les données d'activité et les objectifs mensuels servent à calculer et interpréter les taux de livraison dans le créneau annoncé, la consommation de carburant et le coût par livraison.

Production d'indicateurs opérationnels

Question 1.1. Calculer le taux de livraisons effectuées dans le créneau annoncé pour mars et avril, puis calculer l'évolution en points de pourcentage entre les deux mois. Comparer le résultat d'avril à l'objectif de l'agence et formuler un constat.

Le taux correspond au nombre de livraisons dans le créneau divisé par le nombre total de livraisons. En mars : 475 ÷ 500 × 100 = 95 %. En avril : 456 ÷ 480 × 100 = 95 %. L'évolution entre les deux mois est donc de 95 % − 95 % = 0 point de pourcentage. En avril, le taux est inférieur de 2 points à l'objectif minimal de 97 %. La ponctualité ne progresse pas et l'objectif de l'agence n'est pas atteint.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Mars : 95 % ; avril : 95 % ; évolution : 0 point. Écart défavorable à l'objectif : 2 points.

Question 1.2. Calculer la consommation moyenne de carburant en litres pour 100 kilomètres pour mars et avril. Interpréter l'évolution constatée et préciser une limite de cet indicateur pour apprécier, à lui seul, la performance de l'activité.

La consommation moyenne se calcule en divisant le gazole consommé par la distance parcourue, puis en multipliant par 100. En mars : 2 500 ÷ 12 500 × 100 = 20 L/100 km. En avril : 2 400 ÷ 12 000 × 100 = 20 L/100 km. La consommation est stable et respecte l'objectif maximal de 20,5 L/100 km. Cet indicateur, pris seul, ne tient pas compte notamment du volume ou du poids transporté, ni de la qualité du service rendu.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Mars et avril : 20 L/100 km, sans évolution. L'objectif maximal de 20,5 L/100 km est respecté.

Question 1.3. Calculer le coût d'exploitation par livraison en avril en additionnant les coûts variables et les coûts fixes affectés à l'activité. Comparer le résultat à l'objectif et indiquer l'écart en euros par livraison.

En avril, le coût total affecté à l'activité comprend les coûts variables et les coûts fixes : 62 400 + 24 000 = 86 400 €. Le coût d'exploitation par livraison est donc de 86 400 ÷ 480 = 180 €. L'objectif est un coût maximal de 175 € par livraison. Le résultat dépasse cette limite de 5 € par livraison : l'écart est défavorable. Il faut réduire les coûts affectés ou améliorer le nombre de livraisons réalisées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> 180 € par livraison, soit 5 € au-dessus de l'objectif maximal de 175 € : écart défavorable.

2. Tableau de bord et analyse de la rentabilité de l'activité

La direction souhaite disposer d'un tableau de bord synthétique de l'activité de distribution d'avril 2026. Les résultats opérationnels, les objectifs et les données de chiffre d'affaires et de coûts permettent d'analyser la marge, les écarts aux objectifs et les priorités de pilotage.

Analyse de la rentabilité

Question 2.1. Calculer pour avril la marge sur coûts d'exploitation après déduction des coûts variables et des coûts fixes affectés, puis calculer son taux rapporté au chiffre d'affaires. Comparer le montant obtenu au résultat de mars et calculer son évolution en pourcentage.

Marge d'avril : chiffre d'affaires - coûts variables - coûts fixes, soit 96 000 - 62 400 - 24 000 = 9 600 €. Son taux rapporté au chiffre d'affaires est de 9 600 / 96 000 × 100 = 10 %. En mars, la marge était de 100 000 - 65 000 - 24 000 = 11 000 €. L'évolution est de (9 600 - 11 000) / 11 000 × 100 = -12,73 %. La marge baisse donc de 1 400 € ; son taux de 10 % rapporte le montant obtenu au chiffre d'affaires d'avril.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Marge d'avril : 9 600 €, soit 10 % du chiffre d'affaires. Baisse de 1 400 €, soit -12,73 % par rapport à mars.

Tableau de bord

Question 2.2. Compléter le tableau du document réponse DR 1 avec les indicateurs demandés, les écarts aux objectifs et un commentaire bref. Pour chaque indicateur, comparer le résultat à l'objectif et qualifier l'écart de favorable ou défavorable.

Les écarts sont calculés par rapport aux objectifs du DT 1 : résultat moins objectif, en points pour les taux et dans l'unité de l'indicateur pour les autres valeurs. Un écart négatif est favorable pour un plafond, mais défavorable pour un minimum. Les résultats d'avril sont comparés aux seuils mensuels de l'agence.

Indicateur	Résultat d'avril	Objectif	Écart à l'objectif	Commentaire
Livraisons dans le créneau annoncé	95 %	Au moins 97 %	-2 points	Défavorable
Réclamations rapportées aux livraisons	3,75 %	Au plus 2 %	+1,75 point	Défavorable
Consommation de gazole	20 L/100 km	Au plus 20,5 L/100 km	-0,5 L/100 km	Favorable
Coût d'exploitation par livraison	180 €	Au plus 175 €	+5 €	Défavorable
Livraisons réalisées	480	Au moins 500	-20	Défavorable

La consommation de gazole est le seul objectif atteint. Les écarts défavorables concernent la ponctualité, les réclamations, le coût unitaire et le volume livré.

DR 1 complété : tableau de bord d'avril

Indicateur	Résultat d'avril	Objectif	Écart à l'objectif	Commentaire
Livraisons dans le créneau annoncé	95 %	Au moins 97 %	-2 pts	Déf.
Réclamations rapportées aux livraisons	3,75 %	Au plus 2 %	+1,75 pt	Déf.
Consommation de gazole	20 L/100 km	u plus 20,5 L/100 km	-0,5 L/100 km	Fav.
Coût d'exploitation par livraison	180 €	Au plus 175 €	+5 €	Déf.
Livraisons réalisées	480	Au moins 500	-20	Déf.

Période analysée : avril 2026

✓ RÉPONSE À RETENIR

Objectif atteint : consommation de gazole. Les quatre autres indicateurs sont défavorables.

Priorités de pilotage

Question 2.3. À partir des indicateurs du tableau de bord, identifier deux priorités de pilotage pour le mois suivant et justifier chacune d'elles par une donnée chiffrée.

Deux priorités de pilotage ressortent du tableau de bord :

1. **Fiabiliser les créneaux de livraison :** le taux atteint 95 %, soit 2 points sous l'objectif de 97 %. Revoir la planification des tournées et suivre chaque mois le taux de livraisons dans le créneau annoncé.
2. **Réduire les réclamations :** le taux est de 3,75 %, soit 1,75 point au-dessus du plafond de 2 %, avec 18 réclamations enregistrées. Analyser leurs causes et suivre mensuellement leur taux.

Le suivi du volume livré, 480 contre un minimum de 500, permettra aussi de vérifier que les actions améliorent le service.

Priorités de pilotage à inscrire dans le cadre du DR 1

1. Créneaux : 95 % ; objectif au moins 97 %.

2. Réclamations : 3,75 % ; objectif au plus 2 %.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Priorités : atteindre au moins 97 % de livraisons dans le créneau annoncé et ramener le taux de réclamations à 2 % maximum.

3. Traitement d’une réclamation client et actions correctives

L’agence doit traiter une réclamation du client Atlas Distribution concernant une livraison de huit palettes, dont deux présentent un emballage abîmé. Le dossier rassemble la valeur déclarée, les réserves, le délai de réclamation, des photographies et des éléments de traçabilité, mais ne permet pas de conclure automatiquement à la responsabilité d’une partie.

Évaluation du montant de la réclamation

Question 3.1. Calculer la valeur totale déclarée des marchandises concernées, puis déterminer le montant de la réclamation après prise en compte de la valeur de sauvetage indiquée dans le dossier technique DT 2.

La valeur déclarée des huit palettes est de 8 × 210 = 1 680 €. Les deux palettes concernées représentent 2 × 210 = 420 € ; leur valeur de sauvetage est de 25 % × 420 = 105 €. Le préjudice net estimé sur ces palettes est donc de 315 €. Pour calculer la réclamation après déduction du sauvetage, on retranche 105 € aux 1 575 € demandés. Ce montant net reste à justifier, car il excède la valeur déclarée des deux palettes concernées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Valeur déclarée de l’envoi : 1 680 €. Réclamation après sauvetage : 1 470 €. Préjudice net estimé des deux palettes : 315 €.

Analyse contradictoire du litige

Question 3.2. Analyser les réserves inscrites sur le document de livraison, le délai de transmission de la réclamation, les photographies et la traçabilité du transport. Distinguer les faits établis des éléments à vérifier, puis indiquer les pièces ou informations complémentaires à recueillir avant de conclure sur le traitement de la réclamation.

Le document signé porte une réserve sur deux palettes : emballage abîmé, contenu à vérifier. L’agence a reçu la réclamation 18 heures après la livraison. Les photos montrent un emballage déformé, mais leur auteur et les conditions de prise de vue restent à confirmer. Le GPS atteste l’arrivée à l’adresse prévue ; le journal de bord ne signale aucun incident, mais ne constate pas l’état des palettes.

Recueillir le bon original, les photos originales et leurs métadonnées, un constat du dommage, les justificatifs de valeur et de sauvetage, ainsi que les informations sur l’emballage, le chargement et la manutention. Interroger le client et le conducteur : les éléments disponibles ne suffisent pas à établir l’origine du dommage ni la responsabilité.

DR 2 - Faits et vérifications

l'objectif », indiquez la valeur de l'écart et son sens, ou une appréciation argumentée lorsque l'objectif est qualitatif.

Tableau de bord de l'activité de distribution

Indicateur	Résultat d'avril	Objectif	Écart à l'objectif	Commentaire
Livraisons dans le créneau annoncé	.....	Au moins 97 %	.....	.....
Réclamations rapportées aux livraisons	.....	Au plus 2 %	.....	.....
Consommation de gazole	.....	Au plus 20,5 L/100 km	.....	.....

Réserve : 2 palettes ; réclamation sous 18 h. Photos déformées ; GPS à l'adresse, aucun incident noté. À vérifier : auteur et conditions des photos, dommage, valeur, emballage et manutention.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Réserve et dommage d'emballage documentés, mais origine et responsabilité non établies. Compléter les preuves avant toute décision sur l'indemnisation.

Réponse au client et actions correctives

Question 3.3. Rédiger une proposition de réponse professionnelle au client et proposer deux actions correctives internes destinées à réduire le risque de renouvellement de ce type de réclamation. Pour chaque action, désigner un responsable ou un service et un indicateur de suivi.

Proposition au client : « Nous accusons réception de votre réclamation de 1 575 €. Les réserves et les éléments transmis sont en cours d'analyse. Merci de nous adresser les justificatifs du dommage, son évaluation et les photographies originales. Nous reviendrons vers vous après vérification, sans préjuger des responsabilités. »

1. **Service exploitation :** formaliser le contrôle des palettes au chargement et à la livraison ; suivre le taux de livraisons avec réserves.
2. **Service qualité :** assurer la collecte et l'archivage des photos horodatées ; suivre le pourcentage de dossiers de réclamation avec preuves complètes.

DR 2 - Réponse et actions

l'objectif », indiquez la valeur de l'écart et son sens, ou une appréciation argumentée lorsque l'objectif est qualitatif.

Tableau de bord de l'activité de distribution

Indicateur	Résultat d'avril	Objectif	Écart à l'objectif	Commentaire
Livraisons dans le créneau annoncé	.....	Au moins 97 %	.....	.....
Réclamations rapportées aux livraisons	.....	Au plus 2 %	.....	.....
Consommation de gazole	.....	Au plus 20,5 L/100 km	.....	.....

Accusé réception ; demander les preuves du dommage et de sa valeur. Exploitation : contrôler les palettes ; suivre le taux de livraisons avec réserves. Qualité : archiver les photos ; suivre le % de dossiers avec preuves complètes.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Répondre sans reconnaître de responsabilité ; renforcer le contrôle des palettes et la traçabilité photographique des livraisons.

4. Performance de l’équipe et analyse des états financiers

Les données d’équipe d’avril 2026 et les états financiers simplifiés du dernier exercice permettent d’évaluer la productivité collective et les équilibres financiers de l’entreprise. L’analyse porte sur l’absentéisme, les livraisons par heure travaillée, le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement, la trésorerie et les résultats.

Performance de l’équipe

Question 4.1. Calculer le taux d’absence de l’équipe en rapportant les heures d’absence aux heures planifiées, puis calculer le nombre de livraisons par heure effectivement travaillée. Comparer les résultats aux repères du DT 3 et formuler un diagnostic nuancé de la performance de l’équipe.

Le taux d’absence est de 28 ÷ 640 × 100 = 4,38 %, soit 1,38 point au-dessus du repère interne maximal de 3 %. La productivité atteint 480 ÷ 612 = 0,78 livraison par heure travaillée, légèrement sous le minimum de 0,80. La performance est donc contrastée : le niveau de productivité est proche du repère, mais l’absentéisme le dépasse. Les 36 heures supplémentaires et les 3 incidents matériels signalés sont aussi à suivre pour piloter la charge de travail et les moyens disponibles, sans leur attribuer automatiquement les écarts observés.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Absence : 4,38 %, défavorable de 1,38 point. Productivité : 0,78 livraison par heure travaillée, légèrement sous le repère de 0,80.

Équilibre financier

Question 4.2. À partir du bilan simplifié, calculer le fonds de roulement net global, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie nette. Vérifier la cohérence entre la trésorerie nette calculée et les disponibilités diminuées du découvert bancaire, puis interpréter brièvement l’équilibre obtenu.

Les montants sont en milliers d’euros. Les ressources stables sont de 120 + 110 = 230 ; après couverture des immobilisations de 180, le FRNG est de 50. Le BFR d’exploitation vaut (12 + 96) − (45 + 16) = 47. La trésorerie nette est donc de 50 − 47 = 3. Le contrôle par les disponibilités confirme ce montant : 18 − 15 = 3. Le FRNG couvre le BFR, ce qui donne un équilibre positif, mais l’excédent de trésorerie de 3 k€ reste faible.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> FRNG : 50 k€. BFR : 47 k€. Trésorerie nette : 3 k€, positive et cohérente avec le bilan, mais faible au regard des besoins d’exploitation.

Rentabilité de l’entreprise

Question 4.3. Calculer le taux de résultat d’exploitation et le taux de résultat net rapportés au chiffre d’affaires annuel. Interpréter les résultats du compte de résultat simplifié et proposer une mesure de pilotage cohérente avec les difficultés opérationnelles relevées dans les parties précédentes.

Le taux de résultat d’exploitation est de 50 ÷ 1 200 × 100 = 4,17 %. Le taux de résultat net est de 32 ÷ 1 200 × 100 = 2,67 %. L’entreprise est bénéficiaire, mais le résultat net ne représente qu’une faible part du chiffre d’affaires. Pour relier le pilotage financier aux difficultés opérationnelles, suivre mensuellement le coût par livraison, le taux de réclamations et le respect des créneaux, puis analyser les écarts avec les responsables d’exploitation. En avril, les 18 réclamations pour 480 livraisons, soit 3,75 %, justifient un suivi renforcé de la qualité de service.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Résultat d’exploitation : 4,17 % du chiffre d’affaires. Résultat net : 2,67 %. Priorité : suivre les coûts par livraison et la qualité de service.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve BTS GTLA E5.2 de la session 2026, code 26-BTS-GTLA-E52, dure 3 heures et a un coefficient 4. Elle étudie l'activité de distribution régionale des Transports Val de Loire en avril 2026. Le candidat calcule des indicateurs, analyse la rentabilité, traite une réclamation, évalue la performance d'équipe et interprète les équilibres financiers.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Taux de livraison dans le créneau = livraisons dans le créneau / livraisons réalisées × 100.
- Consommation moyenne = gazole consommé / distance parcourue × 100, exprimée en L/100 km.
- Marge sur coûts d'exploitation = chiffre d'affaires - coûts variables - coûts fixes affectés.
- FRNG = ressources stables - emplois stables ; BFR = actif circulant hors disponibilités - dettes d'exploitation.

Points de vigilance & attentes du jury

- Indiquer les unités, arrondir les taux et ratios à deux décimales si nécessaire, et distinguer points de pourcentage et taux d'évolution.
- Qualifier chaque écart comme favorable ou défavorable en tenant compte du sens de l'objectif fixé.
- Pour la réclamation, séparer les faits établis des éléments à vérifier avant toute conclusion sur la responsabilité.
- Contrôler la cohérence financière : trésorerie nette = disponibilités - découvert bancaire et FRNG - BFR.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer un taux de livraison dans le créneau annoncé ?

Divisez le nombre de livraisons effectuées dans le créneau annoncé par le nombre total de livraisons réalisées, puis multipliez par 100. Comparez le résultat à l'objectif de l'agence, fixé à au moins 97 %.

Q : Comment distinguer une évolution en points de pourcentage d'un taux d'évolution ?

L'évolution en points de pourcentage est la différence entre deux taux. Le taux d'évolution rapporte cette différence à la valeur initiale, puis la multiplie par 100. Pour la question 1.1, le sujet demande une évolution en points.

Q : Comment organiser le temps pendant cette épreuve de trois heures ?

Vous pouvez répartir le temps entre les quatre parties en fonction de leur barème, tout en gardant une marge pour vérifier les calculs et les unités. Pensez à compléter et à rendre les documents réponse DR 1 et DR 2.

Q : Que valorise le jury dans l'analyse de la réclamation client ?

Le jury attend une analyse factuelle des réserves, du délai, des photographies et de la traçabilité. Il faut distinguer les faits des éléments à vérifier, puis proposer une réponse professionnelle sans conclure prématurément sur la responsabilité.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsgtla.fr/assets/annales/bts-gtla/E5.2 - Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques/2026/BTS GTLA - E5.2 - Analyse de la performance d'une activité de transport et de prestations logistiques - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources BTS Gestion des Transports et Logistique Associée : 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.