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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIÉE

SOUS-ÉPREUVE E5.2 : ANALYSE DE LA PERFORMANCE D'UNE ACTIVITÉ DE TRANSPORT ET DE PRESTATIONS LOGISTIQUES

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
GESTION DES TRANSPORTS ET LOGISTIQUE ASSOCIÉE	4

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

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

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : TRANSPORTS VAL DE LOIRE, AGENCE DE TRANSPORT ET DE LOGISTIQUE SITUÉE À SAINT-PIERRE-DES-CORPS (INDRE-ET-LOIRE)

Vous êtes chargé(e) d'études de performance au sein de l'agence Transports Val de Loire. La direction vous demande d'analyser l'activité de distribution régionale du mois d'avril 2026, d'étudier une réclamation client et de mettre en relation les résultats opérationnels avec les données de l'entreprise.

Les données d'activité d'avril et de mars, les objectifs de l'agence, les éléments du litige, les indicateurs d'équipe et les états financiers sont présentés dans les documents techniques DT 1 à DT 3. Les montants sont exprimés en euros, sauf indication contraire. Les données financières annuelles sont exprimées en milliers d'euros.

Répondez de manière structurée. Présentez les calculs utiles, indiquez les unités et arrondissez les taux et ratios à deux décimales lorsque cela est nécessaire. Toute recommandation doit être justifiée par les éléments du dossier.

PARTIE 1 : Production et première analyse des indicateurs opérationnels (5 points)

Produire des indicateurs quantitatifs pertinents et les interpréter

À partir des données d'activité figurant dans le DT 1, étudiez les résultats de l'agence en avril 2026 et comparez-les à ceux de mars 2026. Pour un taux d'évolution, utilisez la relation $\text{Taux d'évolution} = \frac{\text{valeur d'avril} - \text{valeur de mars}}{\text{valeur de mars}} \times 100$.

1.1 (2 points) Calculez le taux de livraisons effectuées dans le créneau annoncé pour mars et avril. Calculez ensuite l'évolution, en points de pourcentage, entre les deux mois. Comparez le résultat d'avril à l'objectif de l'agence et formulez un constat.

1.2 (1,5 point) Calculez la consommation moyenne de carburant en litres pour 100 km pour mars et avril. Interprétez l'évolution constatée. Précisez une limite de cet indicateur pour apprécier, à lui seul, la performance de l'activité.

1.3 (1,5 point) Calculez le coût d'exploitation par livraison en avril, en additionnant les coûts variables et les coûts fixes affectés à l'activité. Comparez ce résultat à l'objectif fixé dans le DT 1 et indiquez l'écart en euros par livraison.

PARTIE 2 : Tableau de bord et analyse de la rentabilité de l'activité (5 points)

Établir un tableau de bord, analyser les écarts et proposer des priorités

La direction souhaite disposer d'un tableau de bord synthétique pour l'activité d'avril. Les objectifs figurent dans le DT 1. Les données de chiffre d'affaires et de coûts sont fournies dans le DT 2. Complétez le DR 1 en indiquant les résultats calculés, les écarts aux objectifs et un commentaire bref.

2.1 (2 points) Pour avril, calculez la marge sur coûts d'exploitation après déduction des coûts variables et des coûts fixes affectés à l'activité, puis son taux rapporté au chiffre d'affaires. Comparez le montant obtenu au résultat de mars et calculez son évolution en pourcentage.

2.2 (2 points) Complétez le tableau du DR 1 avec les indicateurs demandés. Pour chaque indicateur, comparez le résultat à l'objectif et qualifiez l'écart de favorable ou défavorable au regard de cet objectif.

2.3 (1 point) À partir des indicateurs du tableau de bord, identifiez deux priorités de pilotage pour le mois suivant et justifiez chacune d'elles par une donnée chiffrée.

PARTIE 3 : Traitement d'une réclamation client et actions correctives (5 points)

Analyser les éléments d'un litige et proposer un traitement adapté

Le DT 2 présente une réclamation relative à une livraison de huit palettes. Vous devez établir les éléments factuels disponibles, apprécier le montant réclamé et proposer une réponse professionnelle. Les documents du dossier ne permettent pas, à eux seuls, de conclure automatiquement à la responsabilité définitive d'une partie.

3.1 (1 point) Calculez la valeur totale déclarée des marchandises concernées, puis le montant de la réclamation après prise en compte de la valeur de sauvetage indiquée dans le DT 2.

3.2 (2 points) Analysez les éléments disponibles au dossier : réserves inscrites sur le document de livraison, délai de transmission de la réclamation, photographies et traçabilité du transport. Distinguez les faits établis des éléments qui restent à vérifier. Indiquez les pièces ou informations complémentaires à recueillir avant de conclure sur le traitement de la réclamation.

3.3 (2 points) Rédigez une proposition de réponse au client et proposez deux actions correctives internes permettant de réduire le risque de renouvellement de ce type de réclamation. Chaque action doit désigner un responsable ou un service et un indicateur de suivi.

PARTIE 4 : Performance de l'équipe et analyse des états financiers (5 points)

Analyser la performance collective et les équilibres financiers de l'entreprise

Le DT 3 rassemble les données de l'équipe de distribution et les états financiers simplifiés de l'entreprise. Les ressources stables correspondent aux capitaux propres et aux dettes financières à long terme. Pour le besoin en fonds de roulement, retenez les dettes d'exploitation constituées des dettes fournisseurs et des dettes fiscales et sociales.

4.1 (1,5 point) Calculez le taux d'absence de l'équipe, en rapportant les heures d'absence aux heures planifiées, puis le nombre de livraisons par heure effectivement travaillée. Comparez les résultats aux repères du DT 3 et formulez un diagnostic nuancé de la performance de l'équipe.

4.2 (2 points) À partir du bilan simplifié du DT 3, calculez le fonds de roulement net global, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie nette. Vérifiez la cohérence entre la trésorerie nette calculée et les disponibilités diminuées du découvert bancaire. Interprétez brièvement l'équilibre obtenu.

4.3 (1,5 point) Calculez le taux de résultat d'exploitation et le taux de résultat net rapportés au chiffre d'affaires annuel. Interprétez les résultats du compte de résultat simplifié et proposez une mesure de pilotage cohérente avec les difficultés opérationnelles relevées dans les parties précédentes.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : DONNÉES D'ACTIVITÉ, OBJECTIFS ET IMPLANTATION DE L'AGENCE

Les données concernent l'activité de distribution régionale de l'agence. Les coûts indiqués sont affectés à cette activité. Le nombre de livraisons effectuées dans le créneau annoncé est inclus dans le nombre total de livraisons réalisées.

Activité de distribution : mars et avril 2026

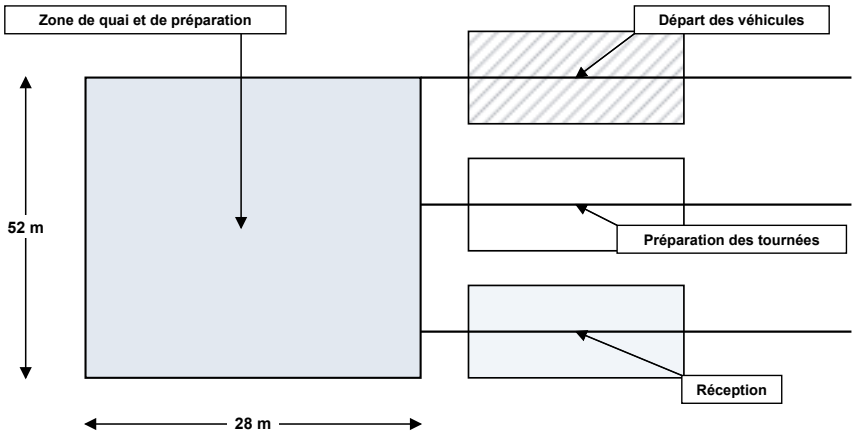
Indicateur	Mars 2026	Avril 2026
Livraisons réalisées	500	480
Livraisons dans le créneau annoncé	475	456
Réclamations enregistrées	10	18
Distance parcourue	12 500 km	12 000 km
Gazole consommé	2 500 L	2 400 L
Chiffre d'affaires	100 000 €	96 000 €
Coûts variables d'exploitation	65 000 €	62 400 €
Coûts fixes affectés à l'activité	24 000 €	24 000 €
Heures de conduite et de distribution	1 250 h	1 200 h

Source : système de gestion des transports de l'agence

Objectifs mensuels de l'agence

Indicateur	Objectif
Livraisons dans le créneau annoncé	Au moins 97 %
Réclamations rapportées aux livraisons	Au plus 2 %
Consommation moyenne de gazole	Au plus 20,5 L/100 km
Coût d'exploitation par livraison	Au plus 175 €
Livraisons réalisées	Au moins 500 par mois

Objectifs communiqués par la direction de l'agence



DT 1	Implantation fonctionnelle de l'agence et flux de distribution	Éch. : Schéma fonctionnel sans échelle	Unité : m

DT 2 : DONNÉES DE RENTABILITÉ ET DOSSIER DE RÉCLAMATION CLIENT

Les coûts variables et fixes du tableau ci-dessous sont ceux affectés à l'activité de distribution régionale. La marge demandée dans le sujet est calculée après déduction de ces deux catégories de coûts.

Pour le litige, les documents reproduits ci-dessous constituent l'ensemble des éléments initialement transmis au service qualité. Aucune conclusion sur la responsabilité n'est imposée par ces seuls éléments. Le traitement doit s'appuyer sur une analyse contradictoire et sur la vérification des pièces utiles.

Éléments de calcul de la marge sur l'activité

Élément	Mars 2026	Avril 2026
Chiffre d'affaires	100 000	96 000
Coûts variables d'exploitation	65 000	62 400
Coûts fixes affectés	24 000	24 000

Montants mensuels en euros

Pièces disponibles pour la réclamation client

Pièce ou donnée	Information disponible
Envoi	8 palettes de marchandises
Valeur déclarée	210 € par palette
Document de livraison	Signé à la réception avec la mention : « 2 palettes : emballage abîmé, contenu à vérifier »
Transmission de la réclamation	Courriel reçu par l'agence 18 heures après la livraison
Montant demandé par le client	1 575 €
Valeur de sauvetage estimée	25 % de la valeur déclarée des deux palettes concernées
Photographies	Deux photographies prises au quai de livraison montrent un emballage déformé. Leur horodatage est disponible, mais leur auteur et les conditions de prise de vue restent à confirmer.
Traçabilité transport	Le suivi GPS confirme l'arrivée du véhicule à l'adresse prévue. Le journal de bord ne mentionne aucun incident en cours de trajet. Il ne comporte pas de constat contradictoire sur l'état des palettes.

Dossier client Atlas Distribution, livraison du 14 avril 2026

DT 3 : INDICATEURS D'ÉQUIPE ET ÉTATS FINANCIERS SIMPLIFIÉS

Les données d'équipe portent sur le mois d'avril 2026 et les quatre conducteurs-distributeurs affectés à l'activité régionale. Le repère interne de taux d'absence est inférieur ou égal à 3 %. Le repère de productivité est d'au moins 0,80 livraison par heure effectivement travaillée. Ces repères sont des outils de pilotage interne et ne constituent pas des normes réglementaires.

Les états financiers simplifiés portent sur le dernier exercice clos. Les montants sont en milliers d'euros. Dans le bilan, les disponibilités comprennent les soldes bancaires positifs et le découvert bancaire est présenté séparément au passif.

Indicateurs de l’équipe de distribution en avril

Indicateur	Valeur
Heures planifiées	640 h
Heures d’absence	28 h
Heures effectivement travaillées	612 h
Livraisons réalisées par l’équipe	480
Heures supplémentaires effectuées	36 h
Incidents matériels signalés	3

Données consolidées pour quatre conducteurs-distributeurs

Bilan simplifié à la clôture de l’exercice

Actif	Montant	Passif	Montant
Immobilisations nettes	180	Capitaux propres	120
Stocks	12	Dettes financières à long terme	110
Créances clients	96	Dettes fournisseurs	45
Disponibilités	18	Dettes fiscales et sociales	16
.....	.....	Découvert bancaire	15
Total actif	306	Total passif	306

En milliers d’euros

Compte de résultat simplifié du dernier exercice clos

Élément	Montant
Chiffre d’affaires	1 200
Charges d’exploitation	1 150
Résultat d’exploitation	50
Charges financières	8
Impôt sur les bénéfices	10
Résultat net	32

En milliers d’euros

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : tableau de bord d'avril 2026, questions 2.2 et 2.3

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les cases indiquées par « ... ». Présentez les calculs sur votre copie. Pour la colonne « Écart à 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	.....	.....
Coût d'exploitation par livraison	.....	Au plus 175 €	.....	.....
Livraisons réalisées	.....	Au moins 500	.....	.....

Période analysée : avril 2026

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : synthèse du litige et plan d'actions, questions 3.2 et 3.3

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau à partir des pièces du DT 2. Distinguez les faits établis des informations à vérifier. Pour les actions, précisez le responsable ou service pilote et un indicateur de suivi mesurable.

Analyse de la réclamation et actions correctives

Rubrique	Éléments à renseigner
Faits établis par les pièces	.....
Éléments à vérifier ou pièces à recueillir	.....
Proposition de réponse au client	.....
Action corrective 1 : responsable et indicateur de suivi	.....
Action corrective 2 : responsable et indicateur de suivi	.....

Réclamation Atlas Distribution

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.