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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro PP, veuillez visiter :
bacpropp.fr/annales-sujets-et-corriges

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

PERRUQUIER POSTICHEUR

SESSION 2026

SOUS-ÉPREUVE E31 : POSE, ADAPTATION, CONSEILS, VENTE ET ENTRETIEN DE COMPLÉMENTS CAPILLAIRES

Coefficient : 4 Durée : 3 heures

Matériel professionnel de pose et d'adaptation mis à disposition dans le centre d'examen. Documents techniques DT 1 à DT 3 fournis avec le sujet. Aucun document personnel n'est autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse juridique de la situation contractuelle (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.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : MAISON CAPILLAIRE RHÔNE, SAS, LYON (RHÔNE)

Vous exercez comme perruquier-posticheur au sein de Maison Capillaire Rhône, une SAS de 8 salariés spécialisée dans la vente, l'adaptation et l'entretien de compléments capillaires. L'entreprise accueille une clientèle de particuliers et travaille également avec des professionnels du spectacle. Son positionnement repose sur l'accompagnement individualisé, la discrétion et la qualité du suivi après-vente.

Madame L., cliente reçue sur rendez-vous, recherche un complément capillaire après une perte de cheveux liée à un traitement médical. Elle souhaite une solution discrète, compatible avec son mode de vie et son budget. Elle hésite entre un modèle synthétique et un modèle en cheveux naturels. Elle demande le prix total, les modalités d'entretien et les conditions applicables si le modèle choisi ne lui convient pas après commande.

Vous préparez l'entretien, analysez la situation juridique et commerciale, puis réalisez une proposition argumentée. Une séquence de conseil et de vente, incluant la reformulation de la demande et la présentation d'une solution adaptée, est évaluée dans les conditions prévues par le centre.

Les documents et données figurant dans le sujet sont les seuls éléments à utiliser. Le barème des trois parties est ramené à 20 points.

PARTIE 1 : Analyse juridique de la situation contractuelle (7 points)

Qualifier les faits, déterminer la règle applicable et proposer une solution motivée

Madame L. a reçu un devis détaillé pour un complément capillaire confectionné selon ses mensurations. Le devis précise le modèle, les caractéristiques, le prix total TTC et le délai annoncé. La cliente n'a pas encore signé le devis et n'a versé aucun acompte. Elle demande si le professionnel peut lui imposer l'achat et si elle pourra annuler après avoir donné son accord.

Vous répondrez en appliquant le syllogisme juridique : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable, solution motivée dans l'espèce. Utilisez les DT 1 et DT 2.

Données contractuelles de la demande

Élément	Donnée
Nature de la prestation	Vente d'un complément capillaire confectionné selon les mensurations de la cliente
Devis	Remis à la cliente, détaillé, non signé
Acompte	Aucun versement
Prix annoncé	1 680 € TTC
Commande ferme	Aucune acceptation écrite enregistrée à ce jour

Situation communiquée lors du rendez-vous

1.1 (2 points) Qualifiez juridiquement les faits et formulez le problème de droit auquel le professionnel doit répondre. Distinguez la remise d'un devis de la conclusion d'un contrat.

1.2 (2 points) À l'aide du DT 1, présentez les règles de droit applicables à la formation du contrat et à l'information précontractuelle due à la cliente. Précisez les éléments du devis qui doivent être portés à sa connaissance.

1.3 (3 points) Rédigez une solution motivée à la situation de Madame L. en suivant les quatre étapes du syllogisme juridique. Vous indiquerez si le contrat est déjà formé, à quelles conditions il pourrait l'être et quelle réponse apporter à la demande d'annulation après acceptation, en tenant compte de la nature de la commande et des informations disponibles.

PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)

Établir un diagnostic interne et externe, puis proposer des actions adaptées

La direction souhaite développer l'activité de conseil et de vente de compléments capillaires tout en maintenant un accompagnement personnalisé. Le DT 3 présente les données de l'entreprise et le DT 1 les éléments de contexte réglementaire utiles à l'accueil et à l'information de la clientèle.

Pour la question 2.1, mobilisez les éléments du dossier pour établir un diagnostic SWOT et un diagnostic PESTEL. Pour la question 2.2, proposez des choix managériaux argumentés et directement applicables par l'entreprise.

Repères internes et environnement de l'entreprise

Données internes	Éléments de l'environnement
8 salariés ; rendez-vous individuels ; suivi après-vente proposé	Demande de solutions personnalisées et discrètes
Deux gammes disponibles : fibre synthétique et cheveux naturels	Développement des prises de rendez-vous et demandes d'information en ligne
Taux de transformation actuel : 36 % des devis en commandes	Sensibilité de la clientèle au prix et à la durée d'entretien
Stock limité de modèles d'essai ; capacité de rendez-vous contrainte	Obligation d'une information claire sur les caractéristiques et le prix

Données du cas à utiliser pour le diagnostic

2.1 (4 points) Complétez le diagnostic stratégique du DR 1. Faites apparaître au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Classez également au moins un facteur dans chacune des dimensions PESTEL pertinentes et justifiez vos classements à partir des documents.

2.2 (3 points) Proposez deux décisions managériales ou commerciales permettant d'améliorer l'accompagnement et le taux de transformation sans dégrader la qualité du conseil. Pour chaque décision, indiquez l'objectif, les moyens nécessaires et un indicateur de suivi. Complétez le DR 1.

PARTIE 3 : Analyse économique et commerciale (6 points)

Exploiter les données commerciales et formuler une proposition adaptée à la cliente

La direction compare les deux solutions susceptibles de répondre à la demande de Madame L. Les données de prix, de coûts et de ventes figurent dans le DT 3. Les montants indiqués sont TTC pour les prix client et hors taxes pour les coûts d'achat. Pour les calculs de marge, utilisez les données telles qu'elles sont fournies et arrondissez les montants au centime et les taux au dixième de point.

La séquence de conseil doit tenir compte des préférences de la cliente, de son budget annoncé de 1 800 € TTC et des besoins d'entretien. Une recommandation commerciale ne peut se substituer à un avis médical.

Données de vente des compléments capillaires

Produit	Prix de vente TTC	Coût d'achat HT	Unités vendues	Devis établis
Modèle synthétique S	720 €	260 €	24	60
Modèle cheveux naturels N	1 680 €	690 €	18	40

Période observée : 1er janvier au 31 mars 2026

3.1 (3 points) Pour chaque modèle, calculez le montant de la marge commerciale unitaire à partir des données fournies, puis le taux de transformation des devis en commandes. Présentez les calculs et les résultats dans le DR 1. Pour le taux de transformation, utilisez la formule : nombre de commandes divisé par nombre de devis, multiplié par 100.

3.2 (1 point) Calculez la part des ventes de chaque modèle dans le total des unités vendues au cours de la période. Interprétez brièvement le résultat pour la gestion de l'offre.

3.3 (2 points) Préparez une proposition orale destinée à Madame L. : reformulez sa demande, comparez les deux solutions au regard de son budget et de ses contraintes d'entretien, formulez une recommandation argumentée et vérifiez son accord sans exercer de pression à l'achat. Indiquez les informations à confirmer avant l'établissement d'une commande ferme.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : RÈGLES DE FORMATION DU CONTRAT ET INFORMATION DE LA CLIENTE

Code civil, article 1113 : le contrat est formé par la rencontre d'une offre et d'une acceptation par lesquelles les parties manifestent leur volonté de s'engager. Cette volonté peut résulter d'une déclaration ou d'un comportement non équivoque.

Code civil, article 1103 : les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits.

Code civil, article 1112-1 : la partie qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer lorsque, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Ce devoir ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation.

Code de la consommation, article L. 111-1 : avant que le consommateur soit lié par un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel communique de manière lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles du bien ou du service, le prix et les informations requises sur les modalités d'exécution.

Application au cas : le devis remis mais non accepté ne suffit pas, à lui seul, à établir que la cliente a manifesté son acceptation. Le professionnel doit fournir une information loyale et compréhensible sur les caractéristiques du complément, le prix total, le délai et les conditions de réalisation. Les modalités d'annulation dépendent notamment du mode de conclusion du contrat et des caractéristiques de la commande ; elles doivent être vérifiées avant toute réponse définitive.

DT 2 : DÉCISION DE LA COUR DE CASSATION RELATIVE À L'OBLIGATION D'INFORMATION SUR LA VALEUR

Cour de cassation, première chambre civile, 25 février 1997, pourvoi n° 94-19.685, arrêt dit « Baldus ».

Visa : article 1116 du Code civil dans sa rédaction applicable à l'époque des faits, relatif au dol. La règle de l'article 1116 ancien a été réformée depuis et figure aujourd'hui notamment à l'article 1137 du Code civil.

Attendu de principe, restitué dans son sens : l'acquéreur n'est pas tenu d'informer le vendeur de la valeur du bien acquis. Le silence de l'acquéreur sur cette valeur ne caractérise pas, à lui seul, une manœuvre dolosive.

Motif utile pour le cas : cette décision concerne l'information sur la valeur et ne supprime pas les obligations propres du professionnel vendeur. Dans la situation de Madame L., le professionnel doit notamment présenter les caractéristiques essentielles du complément, son prix et les conditions de la prestation. Il ne peut pas se prévaloir de cette décision pour omettre une information déterminante relative au produit ou au service.

DT 3 : FICHE ENTREPRISE ET TABLEAU DE BORD COMMERCIAL

Maison Capillaire Rhône, données de gestion du cas : SAS implantée à Lyon ; 8 salariés ; activité de vente, adaptation et entretien de compléments capillaires ; positionnement axé sur le conseil individualisé et le suivi après-vente.

Repères de gestion : la marge commerciale unitaire est calculée ici par différence entre le prix de vente TTC communiqué et le coût d'achat HT communiqué. Les données étant exprimées sur des bases fiscales différentes, ce calcul est un indicateur simplifié fourni pour l'exercice et ne constitue pas une marge comptable hors taxes.

Tableau de bord du 1er janvier au 31 mars 2026 :

Ventes, devis et coûts des deux gammes

Indicateur	Modèle synthétique S	Modèle cheveux naturels N
Prix de vente TTC	720 €	1 680 €
Coût d'achat HT	260 €	690 €
Nombre d'unités vendues	24	18
Nombre de devis établis	60	40
Budget TTC annoncé par Madame L.	1 800 €	1 800 €
Entretien indiqué par le fabricant	Lavage régulier avec produit adapté ; remise en forme selon notice	Entretien régulier ; mise en forme et soin selon notice du fabricant

Données internes communiquées par la direction pour le cas

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.3, 2.1, 2.2, 3.1 et 3.2

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les tableaux directement. Pour la question 1.3, développez votre réponse selon les quatre étapes du syllogisme juridique. Pour les calculs, inscrivez le détail du calcul et le résultat. Les réponses peuvent être poursuivies sur la copie si nécessaire.

Question 1.3 : syllogisme juridique

Étape	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée dans l'espèce	.....

Rédaction structurée de la solution au cas de Madame L.

Question 2.1 : diagnostic SWOT et PESTEL

Diagnostic	Éléments à compléter
Forces	.....
Faiblesses	.....
Opportunités	.....
Menaces	.....
PESTEL : facteurs politique et légal	.....
PESTEL : facteurs économique et socioculturel	.....
PESTEL : facteurs technologique et environnemental	.....

Justifiez chaque élément à partir des données du sujet

Question 2.2 : préconisations managériales et commerciales

Décision proposée	Objectif	Moyens	Indicateur de suivi
Proposition 1	.....	.....	.....
Proposition 2	.....	.....	.....

Deux propositions argumentées et leurs indicateurs

Questions 3.1 et 3.2 : calculs de gestion commerciale

Indicateur	Modèle synthétique S	Modèle cheveux naturels N
Marge commerciale unitaire simplifiée	.....	.....
Taux de transformation des devis en commandes	.....	.....
Part des ventes dans le total des unités vendues	.....	.....

Détailler les calculs et arrondir les résultats selon les consignes

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.