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 CAEHSCF, veuillez visiter :
bacprocaehscf.fr/annales-sujets-et-corriges

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

CONDUITE D'ACTIVITÉS D'ÉLEVAGE ET D'HÉBERGEMENT DANS LE SECTEUR CANIN-FÉLIN

SESSION 2026

ÉPREUVE E7 : PRATIQUES PROFESSIONNELLES, SITUATION PORTANT SUR LA CAPACITÉ C9

Coefficient : 5 Durée : 2 heures

Les documents techniques et documents-réponses joints au sujet sont fournis. Aucun autre document n'est autorisé. Une calculatrice répondant à la règle ci-dessus peut être utilisée.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de la demande et vérification de la démarche de cession (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Choix d'une action de promotion et exploitation des indicateurs (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Conseil au client et proposition commerciale (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Mise en œuvre de l'accueil commercial et prévention des risques (3 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : 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 CONSIGNES GÉNÉRALES : ÉLEVAGE ET PENSION CANINE LES COLLINES DE L'ORME, 12 ROUTE DES VIGNES, 37210 VOUVRAY

Vous intervenez au sein de l'entreprise Les Collines de l'Orme, qui élève des chiens de compagnie et propose des services de pension canine. La responsable vous confie une situation de commercialisation portant sur la promotion de l'entreprise et le conseil à un client envisageant l'acquisition d'un chien.

Cette situation évalue des éléments de la capacité C9 dans le cadre de l'épreuve E7 : Pratiques professionnelles. L'épreuve E7 est une épreuve pratique et orale d'une durée totale de 2 heures, de coefficient 5. La commercialisation ne constitue pas, dans le référentiel actuel, une épreuve écrite autonome.

Vous disposez des documents DT 1 à DT 3. Vous compléterez les documents-réponses DR 1 et DR 2. Les réponses devront être justifiées à partir des données fournies. Les propositions commerciales devront respecter le bien-être animal, les conditions d'accueil décrites par le client et les règles de cession indiquées dans le dossier.

Le barème de cette situation est présenté sur 20 points. Il porte uniquement sur les travaux demandés dans le présent sujet.

PARTIE 1 : Analyse de la demande et vérification de la démarche de cession (5 points)

Repérer les besoins du client et les points de conformité à contrôler

La responsable vous demande d'analyser la demande de Mme Martin, puis de vérifier les éléments à réunir avant la publication de l'annonce et la cession d'un animal. Utilisez les données du DT 2 et du DT 3.

1.1 (1,5 point) Relevez trois critères de choix prioritaires exprimés par Mme Martin et une contrainte de son mode de vie à prendre en compte avant de proposer un animal.

1.2 (1,5 point) À partir du DT 2, citez trois informations à vérifier ou à faire figurer dans le dossier de l'annonce de cession de l'entreprise. Pour chacune, indiquez à quoi elle sert dans l'information du futur acquéreur.

1.3 (2 points) En vous appuyant sur les règles rappelées dans le DT 2, indiquez les vérifications à effectuer concernant l'âge, l'identification et le certificat d'engagement et de connaissance avant la remise du chien. Précisez le délai minimal applicable après la signature de ce certificat.

PARTIE 2 : Choix d'une action de promotion et exploitation des indicateurs (5 points)

Adapter la communication à la clientèle et évaluer les résultats prévisionnels

L'entreprise souhaite promouvoir son activité de pension et ses accompagnements préalables à l'acquisition. Les coûts et prévisions des trois canaux de communication figurent au DT 2. Les montants sont exprimés toutes taxes comprises. Les prévisions de contacts sont des estimations fournies par l'entreprise.

Données prévisionnelles des canaux de communication

Canal	Coût TTC	Contacts prévisionnels	Part des contacts correspondant à la clientèle ciblée
Référencement local	240 €	20	70 %
Réseaux sociaux	180 €	18	50 %
Dépliant distribué chez des partenaires locaux	120 €	6	80 %

Données communiquées par l'entreprise pour la campagne étudiée.

2.1 (2 points) Calculez, pour chacun des trois canaux, le coût par contact prévisionnel selon la formule $\text{coût par contact} = \frac{\text{coût TTC}}{\text{nombre de contacts prévisionnels}}$. Présentez les résultats en euros, arrondis au centime.

2.2 (2 points) Calculez, pour chaque canal, le nombre prévisionnel de contacts correspondant à la clientèle ciblée. Pour le référencement local, vous pouvez utiliser $20 \times 0{,}70$. Complétez le DR 1.

2.3 (1 point) Le budget maximal de la campagne est de 600 €. Proposez un choix argumenté de deux canaux au maximum. Votre justification doit prendre en compte le budget, le nombre de contacts ciblés prévisionnels et l'adéquation du canal avec la clientèle recherchée.

PARTIE 3 : Conseil au client et proposition commerciale (7 points)

Conduire un conseil individualisé et accompagner une acquisition responsable

Mme Martin, cliente de l'entreprise, vit en appartement de 60 m². Elle n'a pas de jardin. Elle travaille à l'extérieur environ 6 heures par jour et peut prévoir deux promenades quotidiennes d'environ 30 minutes. Elle a deux enfants âgés de 8 et 12 ans. Elle n'a jamais détenu de chien. Elle recherche un chien adulte, plutôt calme, de petit gabarit et dont l'entretien du pelage reste compatible avec un budget mensuel de 180 € au maximum. Son budget d'acquisition est de 1 200 € au maximum, hors frais d'équipement. Les profils et coûts estimatifs figurent au DT 3.

Profils des chiens proposés à l'étude

Repère	Profil et comportement observé	Besoins et points de vigilance
A	Naya, femelle stérilisée de 3 ans, 9 kg. Calme en intérieur, habituée aux enfants et à la vie en appartement. Tolère actuellement une absence d'environ 4 heures après une adaptation progressive. Pelage nécessitant un toilettage régulier.	Prévoir une adaptation progressive aux absences. Deux promenades quotidiennes sont un minimum à adapter à son comportement et à ses besoins individuels. Toilettage périodique.
B	Paco, mâle de 10 semaines, 4 kg. Chiot curieux, très actif et en cours d'apprentissage.	Éducation, socialisation et sorties fréquentes à organiser. Ne peut pas être laissé seul pendant une longue journée sans organisation adaptée.
C	Sirius, mâle de 2 ans, 24 kg. Chien énergique, à l'aise lors d'activités longues et régulières.	Besoin d'activité physique et de stimulation importants. Son gabarit et son niveau d'activité doivent être compatibles avec les disponibilités du foyer.

Données fictives de l'entreprise pour la situation d'évaluation.

3.1 (2 points) Comparez les profils A, B et C avec la demande de Mme Martin. Identifiez le profil qui paraît le plus compatible à ce stade et donnez deux éléments justifiant votre choix. Indiquez également une limite ou un point à vérifier avant toute décision.

3.2 (3 points) Préparez une proposition de conseil oral à Mme Martin. Votre réponse devra comporter : une question complémentaire sur l'organisation des absences, deux informations précises sur les besoins de l'animal retenu, une recommandation pour préparer son arrivée et une formulation qui laisse au client le temps de prendre une décision réfléchie.

3.3 (2 points) Pour le profil A, vérifiez si le coût mensuel estimatif indiqué au DT 3 respecte le plafond de 180 €. Calculez aussi le montant restant sur le budget d'acquisition de 1 200 € après paiement du prix de cession. Présentez les calculs et complétez le DR 2.

PARTIE 4 : Mise en œuvre de l'accueil commercial et prévention des risques (3 points)

Organiser un échange sécurisé, respectueux du bien-être animal et confidentiel

La rencontre de présentation se déroule dans la zone d'accueil représentée au DT 1. Un chien est présent dans une pièce séparée de l'espace d'attente. Le protocole interne prévoit qu'un salarié de l'entreprise accompagne toute présentation d'un animal.

4.1 (1,5 point) À partir du DT 1 et du protocole indiqué, proposez deux mesures concrètes pour organiser le parcours du client et prévenir un contact non maîtrisé avec un chien. Justifiez chaque mesure par le risque évité.

4.2 (1,5 point) Avant et après la présentation, indiquez une mesure de prévention liée à l'hygiène ou à la sécurité, puis une précaution concernant les informations personnelles recueillies auprès du client.

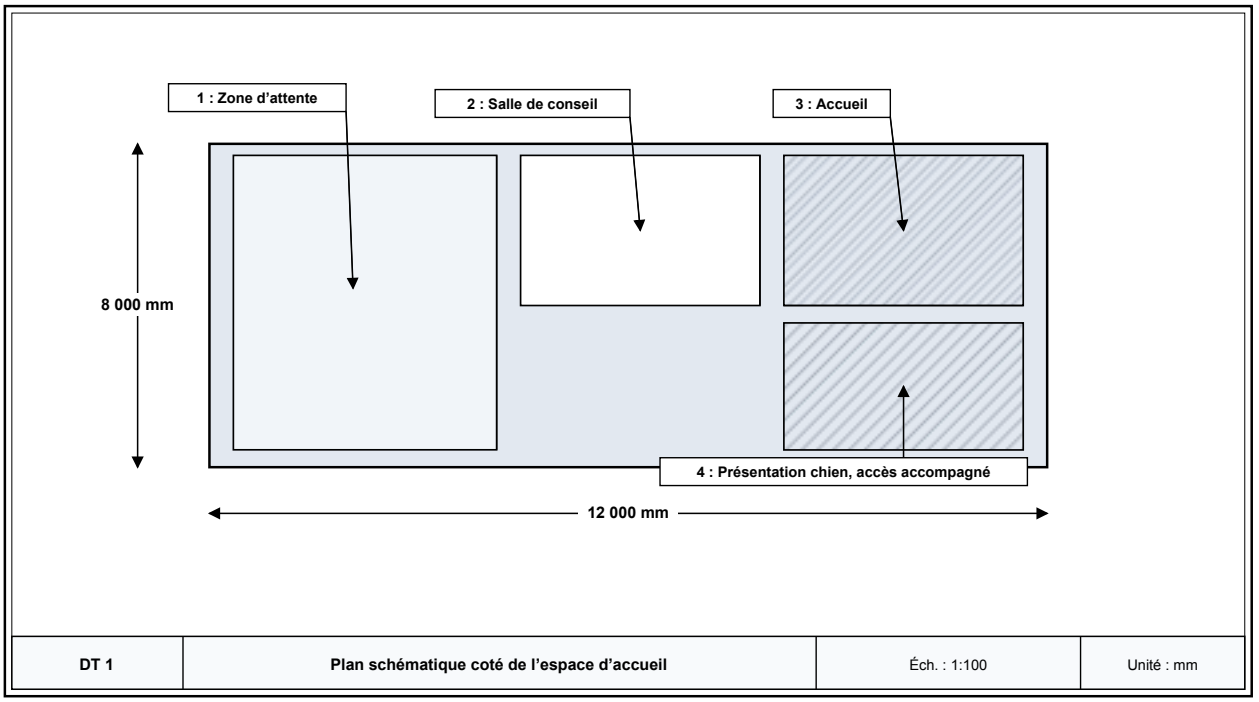
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN FONCTIONNEL DE LA ZONE D'ACCUEIL ET DE PRÉSENTATION

Le plan est schématique et coté. Les dimensions indiquées sont les dimensions réelles en millimètres, sans incidence sur les obligations réglementaires de conception d'un établissement. La zone d'accueil mesure 12 000 mm par 8 000 mm. Le parcours client prévu va de l'entrée à l'accueil, puis à la salle de conseil. La zone de présentation du chien est séparée par une porte maintenue fermée hors présentation. Le chien ne circule pas dans la zone d'attente du public. Toute rencontre avec un animal se déroule sous la responsabilité et la surveillance d'un salarié.

Les principes de prévention à appliquer dans cette situation sont l'accès contrôlé aux zones de présence des animaux, l'absence de contact non accompagné, le maintien des circulations dégagées et le lavage des mains après contact avec un animal ou son environnement. Les consignes internes et l'évaluation des risques de l'entreprise restent applicables.



Représentation fonctionnelle. Les formes ne constituent pas un plan d'exécution.

DT 2 : DONNÉES COMMERCIALES, INDICATEURS ET RÈGLES DE CESSION À APPLIQUER

Données de campagne : le budget maximal autorisé est de 600 € TTC. Les coûts, contacts et parts de clientèle ciblée sont indiqués dans la partie 2. Le nombre de contacts ciblés prévisionnels se calcule par $\text{contacts prévisionnels} \times \text{part de clientèle ciblée}$. Le coût par contact se calcule par $\text{coût TTC} \div \text{contacts prévisionnels}$.

Informations internes de l'entreprise : l'annonce et les pièces remises au client doivent être préparées à partir des données d'identification et de cession vérifiées par le responsable. Ne pas publier ni communiquer une donnée d'identification qui n'a pas été contrôlée. Le dossier client est accessible uniquement aux personnes qui en ont besoin pour leur activité.

Règles de cession rappelées pour cette situation : un chien ne peut pas être cédé avant l'âge de 8 semaines et doit être identifié avant sa cession. Le futur acquéreur signe le certificat d'engagement et de connaissance au moins 7 jours avant l'acquisition. Les informations requises pour une annonce de cession doivent être vérifiées avant publication au regard des textes en vigueur, notamment l'identité et les références du vendeur, l'identification et les caractéristiques de l'animal, son âge, son prix et les informations nécessaires à l'identification de sa race ou à la mention de son absence d'appartenance à une race. Ces éléments sont fournis pour traiter la situation et ne remplacent pas la vérification des textes applicables lors d'une cession réelle.

DT 3 : FICHE DE CONSEIL : PROFILS DES ANIMAUX ET COÛTS ESTIMATIFS

Les profils A, B et C sont décrits dans la partie 3. Les montants ci-dessous sont des estimations mensuelles communiquées par l'entreprise pour préparer le conseil. Les dépenses réelles peuvent varier selon l'animal, son état de santé et les choix du détenteur. Le prix de cession de Naya, profil A, est de 950 €. Le budget d'équipement initial n'est pas inclus dans le budget d'acquisition indiqué par la cliente.

Estimation mensuelle pour Naya, profil A

Poste	Montant mensuel estimatif
Alimentation	48 €
Prévention et soins courants	28 €
Toilettage et entretien du pelage	42 €
Assurance facultative	22 €

Estimations de l'entreprise, en euros par mois.

Repères de conseil à aborder avec le futur détenteur

Thème	Repère de conseil
Accueil	Préparer un espace calme, du matériel adapté et une arrivée progressive.
Absences	Évaluer les possibilités d'organisation du foyer et augmenter progressivement la durée des absences.
Besoins quotidiens	Adapter sorties, activité, repos, interactions et soins à l'animal concerné.
Décision d'acquisition	Laisser au client le temps d'examiner les contraintes, les coûts et les responsabilités associés à la détention.

Éléments à adapter au profil individuel de l'animal.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 et 2.2

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau. Présentez les calculs sur votre copie et reportez les résultats arrondis au centime pour les coûts par contact. Pour les contacts ciblés, indiquez le résultat prévisionnel, qui peut être décimal.

Calcul des indicateurs de campagne

Canal	Coût par contact prévisionnel	Nombre prévisionnel de contacts ciblés
Référencement local	.....	.....
Réseaux sociaux	.....	.....
Dépliant chez des partenaires locaux	.....	.....

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 : question 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau à partir des données du DT 3. Indiquez les opérations effectuées et concluez sur le respect des deux plafonds fixés par la cliente.

Vérification du budget de Mme Martin pour le profil A

Vérification	Calcul à compléter	Résultat	Conclusion
Dépenses mensuelles estimatives	.....	.....	.....
Budget mensuel maximal	.....	.....	.....
Reste du budget d'acquisition après le prix de cession	.....	.....	.....

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.