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

CAP Facture de pianos

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-FACT-EP1** • Durée : **3 h 10** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Accueillir, renseigner et conseiller le client (4 questions) **Page 3**

2. Établir un diagnostic de première intention et un devis (4 questions) **Page 5**

3. Préparer le déplacement et assurer la propreté du piano (3 questions) **Page 8**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://capfacturepianos.fr/assets/annales/cap-facture-de-pianos/Accueil, conseil et gestion des interventions/2026/CAP (Facture de pianos) - Accueil, conseil et gestion des interventions - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Accueillir, renseigner et conseiller le client

À l'Atelier Harmonie Piano, un client demande conseil au sujet d'un piano droit familial ancien, peu entretenu et dont plusieurs notes paraissent instables. Les ressources précisent les informations à recueillir, les limites du diagnostic à distance et les prestations et tarifs à annoncer.

Question 1.1. Rédigez au moins quatre questions ouvertes ou précises pour préciser la demande du client, l'historique de l'instrument et les conditions d'accès au domicile.

Questions à poser pour préciser la demande et préparer la visite :

1. Quelles notes vous paraissent instables et que constatez-vous en les jouant ?
2. Quand le piano a-t-il été accordé ou réparé pour la dernière fois ?
3. Quelle est sa marque et, si vous le connaissez, son numéro de série ?
4. Quels jours de semaine êtes-vous disponible ?
5. Quelle est la largeur de la porte d'accès et quelles sont les dimensions du passage intérieur ?
6. Confirmez-vous que cinq marches précèdent l'entrée ?

Ces renseignements permettent de comprendre la demande et d'anticiper l'accès au domicile.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préciser les symptômes, l'historique et l'identité du piano, les disponibilités, les cinq marches et les dimensions des accès.

Question 1.2. Rédigez une réponse orale professionnelle présentant les limites d'un diagnostic à distance et la prochaine étape à proposer au client.

« Je comprends que plusieurs notes vous semblent instables. Au téléphone, je ne peux pas confirmer la cause : il faut examiner le piano et relever les constats sur place. Je vous propose un diagnostic d'une heure, précédé du déplacement en zone A. Ces prestations sont respectivement de 60 € HT et 45 € HT. Avant de fixer le rendez-vous, nous confirmerons les dimensions de la porte et du passage intérieur afin de préparer la visite. »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Proposer un diagnostic sur place, annoncer le déplacement et le diagnostic, puis confirmer les conditions d'accès avant de fixer le rendez-vous.

Question 1.3. À partir du DT 1, identifiez deux informations à confirmer avant de fixer le rendez-vous et expliquez l'utilité de chacune pour organiser l'intervention.

Avant de fixer le rendez-vous, deux informations restent à confirmer pour préparer correctement l'intervention :

Information	Utilité
Largeur utile de la porte d’accès	Vérifier que l’accès au domicile est praticable.
Dimensions du passage intérieur	Anticiper la circulation jusqu’au piano et repérer les contraintes.

Les cinq marches précédant l’entrée sont déjà signalées : elles doivent également être prises en compte dans la préparation de la visite.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Confirmer la largeur de la porte d’accès et les dimensions du passage intérieur pour anticiper les contraintes d’accès.

Question 1.4. Conseillez le client qui hésite entre une visite de diagnostic et une intervention immédiate. Distinguez clairement l’objectif des deux prestations, sans garantir un résultat qui ne peut être établi avant l’examen du piano.

« Le diagnostic permet d’examiner le piano et de décrire les constats avant de proposer une suite adaptée. Une intervention immédiate, comme un accord, vise à réaliser une opération précise ; sa pertinence ne peut toutefois être confirmée qu’après examen. Je vous conseille donc de commencer par le diagnostic. Si l’accord est jugé adapté, il vous sera proposé au tarif annoncé de 95 € HT. Toute prestation supplémentaire sera expliquée et réalisée seulement après votre accord. »

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Commencer par le diagnostic ; proposer l’accord ensuite uniquement s’il est adapté et après l’accord du client.

2. Établir un diagnostic de première intention et un devis

Lors de la visite, le client signale que plusieurs notes semblent instables et que le piano n'a pas été accordé depuis quatre ans ; aucun démontage n'est prévu. Les tarifs, la procédure de devis et le document réponse permettent de chiffrer le déplacement et le diagnostic.

Question 2.1. À partir des symptômes rapportés, indiquez les vérifications de première intention à effectuer et expliquez pourquoi ces symptômes ne suffisent pas, à eux seuls, à confirmer la cause du problème.

À partir des notes signalées, faire répéter les notes concernées et vérifier leur hauteur ainsi que leur stabilité, puis tester le fonctionnement des touches correspondantes. Observer les éléments accessibles sans démontage et relever les constats. Le délai de quatre ans depuis le dernier accord justifie un examen, mais ne prouve pas à lui seul la cause de l'instabilité. Celle-ci peut relever d'un désaccord ou d'un autre problème. Le diagnostic doit donc s'appuyer sur les vérifications réalisées sur place et présenter les causes éventuelles comme des hypothèses, non comme des certitudes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Tester les notes et les touches concernées, observer les éléments accessibles sans démontage; les symptômes ne suffisent pas à confirmer la cause.

Question 2.2. Complétez le DR 1 en calculant le montant HT, la TVA et le montant TTC du devis limité au déplacement et au diagnostic. L'accord ne sera inclus qu'après accord du client et confirmation de sa pertinence. Indiquez les calculs utilisés.

Le devis demandé inclut uniquement le déplacement en zone A et une heure de diagnostic. Additionner leurs montants HT, calculer la TVA à 20 % sur ce total, puis l'ajouter au total HT. L'accord à 95,00 € HT est exclu : il ne sera proposé qu'après le diagnostic, si celui-ci le justifie, et avec l'accord du client.

Élément	Calcul	Montant
Déplacement HT		45,00 €
Diagnostic HT		60,00 €
Total HT	45,00 + 60,00	105,00 €
TVA à 20 %	105,00 × 0,20	21,00 €
Total TTC	105,00 + 21,00	126,00 €

DR 1 complété : devis déplacement et diagnostic

Élément	Montant
Déplacement HT	45,00 €
Diagnostic HT	60,00 €
Total HT	105,00 €
TVA au taux de 20 %	21,00 €
Total TTC	126,00 €

Montants à calculer à partir des tarifs du DT 2

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Total HT : 105,00 €; TVA à 20 % : 21,00 €; total TTC : 126,00 €. L'accord est exclu du devis.

Question 2.3. Expliquez quelles informations doivent apparaître sur le devis pour que le client comprenne la prestation proposée, son prix et les conditions d'intervention.

Le devis doit détailler les prestations prévues pour que le client puisse comprendre ce qui sera réalisé et connaître le coût avant intervention. Il fait apparaître :

- le déplacement en zone A et le diagnostic sur place d'une heure, avec les quantités et les prix unitaires HT;
- le montant HT de chaque prestation, le total HT, le taux et le montant de TVA, puis le total TTC;
- les conditions : l'accord n'est pas inclus; toute prestation supplémentaire doit être expliquée et acceptée par le client avant sa réalisation.

Le diagnostic rapporte les constats sans présenter une hypothèse comme certaine.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Détailler les prestations, quantités, prix HT, TVA et TTC; indiquer que l'accord est exclu et toute prestation supplémentaire soumise à l'accord préalable du client.

Question 2.4. Le client demande que l'accord soit réalisé sans diagnostic préalable. Formulez une réponse professionnelle qui explique la démarche de l'atelier et sollicite l'accord du client avant toute prestation supplémentaire.

> « Je comprends que vous souhaitiez faire accorder le piano. Comme plusieurs notes semblent instables, nous proposons d'abord un diagnostic sur place pour examiner l'instrument et vérifier si l'accord est adapté. Le devis actuel comprend le déplacement et une heure de diagnostic, mais pas l'accord. Si celui-ci est pertinent, je vous en expliquerai l'intérêt et le tarif de 95,00 € HT, puis je vous demanderai votre accord avant toute prestation supplémentaire. Souhaitez-vous procéder ainsi ? »

✓ RÉPONSE À RETENIR

Commencer par le diagnostic; proposer l’accord à 95,00 € HT seulement s’il est adapté, après explication et accord du client.

3. Préparer le déplacement et assurer la propreté du piano

Un piano droit d'environ 220 kg doit être déplacé de quelques mètres dans la même pièce afin d'examiner son dos. Le trajet comporte un tapis mobile et une porte dont la largeur utile reste à mesurer ; les ressources précisent les consignes de manutention et de nettoyage.

Question 3.1. Relevez les risques liés au déplacement décrit dans le DT 3 et indiquez les mesures de prévention à mettre en œuvre avant de commencer.

Pour ce piano d'environ 220 kg, une perte de maîtrise peut entraîner écrasement ou blessure, basculement et dommages au meuble ou au sol. Le tapis mobile risque de glisser ou de bloquer le déplacement ; la largeur de porte inconnue peut empêcher le passage et déstabiliser l'instrument.

- Mesurer la largeur utile de la porte et vérifier l'espace disponible.
- Retirer le tapis, dégager le trajet et contrôler la stabilité du sol.
- Prévoir une équipe et des moyens adaptés à la charge, puis protéger le sol et les surfaces du piano.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Mesurer et dégager le passage, retirer le tapis mobile, vérifier la stabilité du sol, protéger l'instrument et prévoir une équipe et des moyens adaptés.

Question 3.2. Décrivez une organisation adaptée de l'équipe et du déplacement. Précisez les vérifications à réaliser sur le trajet et les conditions qui imposeraient d'interrompre la manœuvre.

1. Avant de commencer, mesurer la largeur utile de la porte et vérifier l'espace disponible, la stabilité du sol et l'ensemble du trajet. Retirer le tapis et les obstacles, puis protéger le sol et le piano.
2. Réunir un nombre de personnes et des moyens adaptés à la charge. Se répartir les rôles et déplacer le piano lentement, en coordination et sans à-coups.
3. Interrompre la manœuvre en cas de passage insuffisant, d'obstacle, d'instabilité ou de perte de maîtrise. Ne reprendre qu'après avoir sécurisé le trajet et les conditions de déplacement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Équipe et moyens adaptés, trajet vérifié et sécurisé, déplacement lent et coordonné ; arrêt immédiat en cas d'obstacle, d'instabilité ou de perte de maîtrise.

Question 3.3. Indiquez les gestes et précautions à respecter pour nettoyer les surfaces accessibles du piano après l'intervention, sans endommager le meuble, le clavier ou les parties mécaniques.

Nettoyer seulement les surfaces accessibles avec un chiffon doux et propre, sans frotter fortement. Pour préserver le meuble et le clavier, éviter les produits abrasifs et ne pas appliquer de liquide sur les touches ni dans les ouvertures de l'instrument. Ne pas introduire le chiffon dans les parties mécaniques. Ce nettoyage courant reste superficiel et ne nécessite pas de démontage.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Chiffon doux et propre sur les surfaces accessibles ; aucun produit abrasif ni liquide sur le clavier ou dans les ouvertures.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP1 du CAP Facture de pianos est présentée dans ce document sous la Session 2026, code 26-CAP-FACT-EP1, pour 3 h 10 et coefficient 4. Elle porte sur l'accueil et le conseil, le diagnostic initial, le devis, la manutention et le nettoyage d'un piano. Le sujet précise que la première session officielle du CAP est prévue en 2028.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un diagnostic à distance ne confirme pas une cause technique : l'examen permet d'établir des constats, sans présenter une hypothèse comme une certitude.
- Total HT = déplacement HT + diagnostic HT ; TVA = total HT × 20 % ; total TTC = total HT + TVA.
- Toute prestation absente du devis initial doit être expliquée au client et nécessite son accord avant réalisation.
- Avant de déplacer le piano, vérifier le trajet, l'espace disponible et la stabilité des sols, puis protéger le sol et l'instrument.

Points de vigilance & attentes du jury

- Questionner le client sur les symptômes, l'historique de l'instrument et les dimensions d'accès avant d'organiser la visite.
- Ne pas inclure l'accord au devis demandé : il dépend du diagnostic, de sa pertinence et de l'accord du client.
- Distinguer les montants HT, la TVA et le TTC, et inscrire les calculs demandés sur le DR 1.
- Interrompre la manœuvre en cas d'obstacle, d'instabilité ou de perte de maîtrise de la charge.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le devis de déplacement et de diagnostic ?

Additionnez les deux montants HT prévus : 45 € de déplacement et 60 € de diagnostic, soit 105 € HT. Calculez ensuite 20 % de TVA sur ce total, puis ajoutez cette TVA pour obtenir le TTC. L'accord n'est pas inclus.

Q : Peut-on confirmer à distance pourquoi les notes du piano sont instables ?

Non. Les symptômes rapportés orientent les vérifications, mais ne suffisent pas à établir leur cause. Le professionnel examine le piano sur place, décrit ses constats et présente ses hypothèses comme telles, sans les annoncer comme certaines.

Q : Quel est le barème et comment répartir son temps ?

Le sujet attribue 7 points à chacune des deux premières parties et 6 points à la troisième, soit 20 points au total. La durée est de 3 h 10, mais aucune répartition officielle du temps entre les parties n'est imposée.

Q : Quelles règles faut-il respecter pour déplacer et nettoyer le piano ?

Le sujet attend la vérification du trajet, de l'espace disponible et de la stabilité des sols, ainsi qu'une équipe adaptée et la protection du sol et de l'instrument. Pour nettoyer, utilisez un chiffon doux et propre, sans abrasif ni liquide sur le clavier ou dans les ouvertures.

Sujet officiel associé (PDF) : https://capfacturepianos.fr/assets/annales/cap-facture-de-pianos/Accueil, conseil et gestion des interventions/2026/CAP (Facture de pianos) - Accueil, conseil et gestion des interventions - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP (Facture de pianos) : 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.