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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

FACTURE DE PIANOS

SESSION 2026

ÉPREUVE EP1 : ACCUEIL, CONSEIL ET COMMUNICATION

Coefficient : 4 Durée : 3 h 10

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

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Accueillir, renseigner et conseiller le client (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Établir un diagnostic de première intention et un devis (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Préparer le déplacement et assurer la propreté du piano (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 sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.
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 : ATELIER HARMONIE PIANO, LYON (RHÔNE)

Information sur la session : le référentiel fourni indique que la première session du CAP Facture de pianos aura lieu en 2028. Le présent document ne peut donc pas être présenté comme un sujet officiel de la session 2026.

Vous êtes en période de mise en situation professionnelle à l'Atelier Harmonie Piano, entreprise artisanale de réparation et d'entretien d'instruments à clavier. Vous participez à l'accueil des clients, à la première analyse de leurs demandes, à l'établissement de devis pour des opérations courantes et à la préparation du déplacement et du nettoyage des pianos.

Répondez à toutes les questions. Les informations utiles figurent dans le dossier technique. Présentez vos calculs et justifiez vos choix professionnels. Le barème ci-dessous est ramené à 20 points.

Partie 1 : Accueillir, renseigner et conseiller le client (7 points)

Communication professionnelle et conseil adapté à la demande

Un client téléphone au sujet d'un piano droit familial qui n'a pas été entretenu depuis plusieurs années. Il souhaite connaître les possibilités d'intervention et demande un rendez-vous. Appuyez-vous sur le DT 1 et le DT 2.

1.1 (2 points) Rédigez les questions utiles à poser au client afin de préciser sa demande, l'historique de l'instrument et les conditions d'accès au domicile. Formulez au moins quatre questions ouvertes ou précises.

1.2 (2 points) Rédigez une réponse orale professionnelle présentant les limites d'un diagnostic à distance et la prochaine étape à proposer au client.

1.3 (1,5 point) À partir du DT 1, identifiez deux informations qui doivent être confirmées avant de fixer le rendez-vous et expliquez en quoi chacune est utile à l'organisation de l'intervention.

1.4 (1,5 point) Le client hésite entre une visite de diagnostic et une intervention immédiate. Conseillez-le en distinguant clairement l'objectif de ces deux prestations, sans garantir un résultat qui ne peut pas être établi avant examen du piano.

Partie 2 : Établir un diagnostic de première intention et un devis (7 points)

Recueil des symptômes, proposition d'intervention et chiffrage

Lors de la visite, le client signale que plusieurs notes semblent instables et que le piano n'a pas été accordé depuis quatre ans. Les tarifs et conditions applicables figurent dans le DT 2. Aucun démontage n'est prévu lors de cette première visite.

Données de l'intervention envisagée

Prestation	Quantité	Prix unitaire HT
Déplacement dans la zone tarifaire A	1	45,00 €
Diagnostic sur place	1 heure	60,00 €
Accord, si confirmé après diagnostic	1	95,00 €
TVA applicable aux prestations indiquées	.....	20 %

Données fournies par l'atelier pour le calcul du devis.

2.1 (2 points) À partir des symptômes rapportés, indiquez les vérifications de première intention à effectuer et précisez pourquoi ces symptômes ne suffisent pas, à eux seuls, à confirmer la cause du problème.

2.2 (2 points) Complétez le DR 1 en calculant le montant HT, le montant de TVA et le montant TTC du devis limité au déplacement et au diagnostic. La prestation d'accord ne sera incluse qu'après accord du client et confirmation de sa pertinence.

2.3 (1,5 point) Expliquez les informations à faire apparaître sur le devis pour que le client comprenne la prestation proposée, son prix et les conditions d'intervention.

2.4 (1,5 point) 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.

Partie 3 : Préparer le déplacement et assurer la propreté du piano (6 points)

Organisation sécurisée de la manutention et soin de l'instrument

Le piano doit être déplacé de quelques mètres dans la même pièce afin de permettre l'examen de son dos. Les caractéristiques du lieu et les consignes de l'atelier sont données dans le DT 3.

3.1 (2 points) Relevez les risques liés au déplacement décrit dans le DT 3 et indiquez les mesures de prévention à mettre en œuvre avant de commencer.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE DE PRISE DE DEMANDE ET INFORMATIONS CLIENT

Client : Mme Renaud, domicile situé dans la zone tarifaire A de l'atelier. **Instrument :** piano droit ancien, marque et numéro de série non communiqués lors de l'appel. **Demande :** plusieurs notes paraissent instables ; dernier accord estimé à quatre ans. Le client souhaite un rendez-vous en semaine et indique qu'un escalier de cinq marches précède l'entrée. La largeur de la porte d'accès et les dimensions du passage intérieur restent à confirmer.

Consigne d'accueil de l'atelier : recueillir les informations permettant de préparer la visite, ne pas confirmer à distance un diagnostic technique et annoncer clairement les prestations et tarifs envisagés avant tout engagement.

DT 2 : TARIFS ET PROCÉDURE DE DEVIS DE L'ATELIER

Tarifs applicables à cette demande : déplacement en zone A : 45,00 € HT ; diagnostic sur place : 60,00 € HT pour une heure ; accord, lorsqu'il est jugé adapté après examen : 95,00 € HT. Le taux de TVA applicable aux prestations de ce dossier est de 20 %.

Procédure : le devis distingue les prestations prévues, les quantités, les prix unitaires, les montants HT, la TVA et le montant TTC. Une prestation non prévue au devis initial fait l'objet d'une explication et d'un accord du client avant sa réalisation. Le diagnostic décrit les constats effectués et ne doit pas présenter une hypothèse comme une certitude.

DT 3 : CONSIGNES DE PRÉPARATION AU DÉPLACEMENT ET DE NETTOYAGE

Situation : piano droit d'environ 220 kg, à déplacer de quelques mètres sur un sol dur. Le passage comporte un tapis mobile et une porte dont la largeur utile n'a pas encore été mesurée. Le déplacement envisagé reste dans la même pièce et ne nécessite pas d'escalier.

Consignes de l'atelier : ne déplacer l'instrument qu'après vérification du trajet, de l'espace disponible et de la stabilité des sols ; travailler avec un nombre de personnes adapté à la charge et aux moyens disponibles ; protéger le sol et les surfaces de l'instrument ; arrêter la manœuvre en cas d'obstacle, d'instabilité ou de perte de maîtrise. Pour le nettoyage courant, utiliser un chiffon doux et propre, éviter les produits abrasifs et ne pas appliquer de liquide sur le clavier ou dans les ouvertures de l'instrument.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Question 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases marquées « ... ». Le devis demandé comprend uniquement le déplacement et le diagnostic. Indiquez les calculs utilisés.

Calcul du devis déplacement et diagnostic

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

Montants à calculer à partir des tarifs du DT 2.

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.