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

BTS MECP

BTS Métiers de l’esthétique, cosmétique, parfumerie - Épreuve E4

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-MECP-E4** • Durée : **40 minutes** • Coefficient : **5, dont écrit coefficient 1 et oral coefficient 4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse fonctionnelle et réglementaire du projet** (3 questions) — **Page 3**
2. **Étude de faisabilité, choix techniques et calculs** (4 questions) — **Page 5**
3. **Évaluation du projet et propositions d’amélioration** (2 questions) — **Page 8**
4. **Communication professionnelle et soutenance** (3 questions) — **Page 10**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmecp.fr/assets/annales/bts-mecp/E4 - Projet de développement d’une entreprise, d’un pôle d’activité, d’un service/2026/BTS MECP - E4 - Projet de développement d’une entreprise, d’un pôle d’activité, d’un service - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse fonctionnelle et réglementaire du projet

Le candidat formule le besoin auquel répond son projet en s'appuyant sur son dossier et, pour le cas d'exemple, sur les indicateurs de l'Institut Éclat d'Opale à Lyon. Il analyse les acteurs concernés et les exigences de conformité, notamment l'hygiène, l'information du client et la protection des données.

Analyse du besoin

Question 1.1. À partir des indicateurs fournis et des pièces de votre dossier, formulez le besoin auquel répond votre projet. Présentez un diagnostic structuré comprenant au moins deux constats, deux causes ou contraintes à vérifier et un objectif mesurable. Pour le cas d'exemple, indiquez si réduire de 50 % les 24 demandes mensuelles non satisfaites correspond à un maximum de 12 demandes après six mois.

Constats : 24 demandes de soins visage restent insatisfaites chaque mois et la satisfaction moyenne est de 4,2/5. L'institut doit aussi maintenir au moins 310 visites mensuelles et ne pas dépasser 15 heures de cabine disponibles par semaine.

Causes ou contraintes à vérifier : les motifs des demandes non satisfaites, la disponibilité des esthéticiennes et l'organisation des créneaux. **Objectif à six mois :** ramener les demandes non satisfaites à 12 au maximum, soit une baisse de 50 %.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Oui : une baisse de 50 % de 24 demandes correspond à 12 demandes mensuelles au maximum après six mois.

Acteurs et partenaires

Question 1.2. Identifiez les acteurs internes et les partenaires externes utiles à la conduite de votre projet. Pour chacun, précisez une contribution attendue et une contrainte ou un enjeu à prendre en compte. Pour le cas d'exemple, appuyez-vous sur la direction, les esthéticiennes, les clients, le fournisseur de produits et le prestataire de communication.

Acteur	Contribution attendue	Contrainte ou enjeu
Direction, interne	Valider le projet, le budget et les créneaux	Rentabilité et capacité de 15 h par semaine
Esthéticiennes, internes	Concevoir et réaliser le rituel, appliquer les protocoles	Charge de travail, compétences et ergonomie
Clients, externes	Exprimer leurs besoins et donner leur avis	Confidentialité des réponses
Fournisseur de produits, externe	Fournir les produits, leur traçabilité et leurs consignes	Approvisionnement, coût et conformité
Prestataire de communication, externe	Créer les supports de lancement	Messages loyaux, à valider avant diffusion

La coordination entre ces acteurs permet de lancer une prestation adaptée aux clients et aux ressources de l'institut.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Mobiliser la direction, les esthéticiennes, les clients, le fournisseur et le prestataire de communication, en tenant compte de leurs contributions et enjeux.

Conformité et responsabilité

Question 1.3. Présentez trois exigences de conformité ou de responsabilité à intégrer à votre projet. Pour le cas d'exemple, abordez l'hygiène des locaux et du matériel, l'information loyale du client et la protection des données personnelles recueillies lors des réservations ou des enquêtes de satisfaction. Distinguez une obligation applicable d'une mesure d'amélioration volontaire.

Trois exigences sont à intégrer au projet :

- **Hygiène :** appliquer les consignes de prévention de l'établissement, notamment l'hygiène des mains, le nettoyage adapté et la séparation du linge propre et utilisé. Les mesures précises dépendent des risques et du matériel utilisés.
- **Information loyale :** décrire factuellement le soin, respecter les consignes des produits et ne pas lui attribuer de finalité médicale non justifiée.
- **Données personnelles :** respecter le RGPD en définissant la finalité, en limitant la collecte, en informant les personnes et en maîtrisant l'accès et la durée de conservation.

À titre d'amélioration volontaire, l'institut peut réduire les consommables et les emballages sans compromettre l'hygiène.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Appliquer les règles d'hygiène, informer loyalement les clients et protéger leurs données ; réduire volontairement les consommables dans une démarche RSE.

2. Étude de faisabilité, choix techniques et calculs

Le candidat étudie la faisabilité de son projet et justifie les indicateurs retenus à partir de son dossier. Le cas d'exemple concerne le lancement d'un rituel visage manuel et mobilise des données économiques, une capacité d'accueil, un plan fonctionnel et des repères de qualité et de prévention.

Calculs économiques

Question 2.1. Pour le cas d'exemple, calculez le coût de main-d'œuvre par prestation, la marge sur coût variable après coût de main-d'œuvre, puis le seuil mensuel de prestations couvrant les charges fixes. Utilisez CMO = t × ch, MCV = Pv − Cv − CMO et Ns = F / MCV. Arrondissez le seuil à l'entier supérieur, puis indiquez si l'objectif de 45 prestations mensuelles le dépasse et de combien.

Le coût de main-d'œuvre par prestation est calculé par le temps mobilisé multiplié par le coût horaire : 1,25 × 16 = 20 €. La marge après main-d'œuvre vaut 55 − 7,50 − 20 = 27,50 € par prestation. Le seuil est 480 ÷ 27,50 = 17,45 prestations ; arrondi à l'entier supérieur, il faut 18 prestations par mois. L'objectif de 45 prestations dépasse donc le seuil de 27 prestations. Ce calcul repose sur les hypothèses de gestion fournies et ne remplace pas une analyse comptable complète.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> CMO : 20 € ; MCV : 27,50 € ; seuil : 18 prestations par mois. L'objectif dépasse le seuil de 27 prestations.

Capacité et taux d'utilisation

Question 2.2. Calculez la capacité mensuelle théorique à partir des créneaux indiqués dans DT 2, puis le taux d'utilisation correspondant à 45 prestations mensuelles selon Tu = (Nprévu / Ncapacité) × 100. Interprétez le résultat en précisant une limite pratique de ce calcul et complétez le document réponse DR 1.

Calcul demandé	Opération	Résultat
Capacité mensuelle théorique	3 × 5 × 4,33	64,95 prestations
Taux d'utilisation	(45 ÷ 64,95) × 100	69,3 %

Le scénario de 45 prestations utilise environ 69,3 % de la capacité théorique mensuelle. Inscrire ces résultats dans DR 1. Cette estimation suppose que les trois créneaux quotidiens sont disponibles et mobilisables chaque jour d'ouverture. Elle ne tient pas compte des annulations, des variations de durée, des temps réellement disponibles ni des autres contraintes d'organisation. Le taux est donc un repère prévisionnel, pas une garantie de remplissage.

DR 1 complété

Calcul demandé	Formule ou opération	Résultat
Capacité mensuelle théorique	3 prestations/jour × 5 jours/semaine × 4,33 semaines/mois	64,95 prestations/mois
Taux d'utilisation pour 45 prestations	(45 / capacité mensuelle) × 100	69,3 %
Interprétation et limite du calcul	Réponse rédigée	Repère théorique

À compléter à partir des données de DT 2

✓ RÉPONSE À RETENIR

Capacité théorique : 64,95 prestations par mois. Taux d'utilisation : 69,3 %.

Plan d'action

Question 2.3. À partir de DT 1 et DT 3, proposez un plan d'action synthétique pour mettre en place le rituel. Faites apparaître au moins quatre étapes dans un ordre cohérent, un responsable, une échéance ou une durée, un indicateur de suivi et une mesure de maîtrise d'un risque qualité, social ou environnemental. Complétez le document réponse DR 2.

Étape	Action	Responsable ou acteurs	Échéance	Indicateur	Risque et maîtrise
1	Vérifier l'espace, les flux et les créneaux	Direction, équipe	Avant lancement	Local et capacité validés	Contamination croisée : séparer le linge propre et utilisé
2	Choisir les produits et rédiger le protocole	Responsable, fournisseur	Semaine 1	Lots tracés, protocole validé	Erreur d'utilisation : respecter étiquettes et consignes fabricant
3	Préparer le poste et former l'équipe	Responsable, esthéticiennes	Semaine 2	Équipe formée, protocole contrôlé	Gêne posturale : ajuster le mobilier et organiser le poste
4	Lancer le rituel et suivre les résultats	Équipe, direction	Dès la semaine 3	Réservations, satisfaction, déchets par prestation	Gaspillage : maîtriser les dosages et suivre les stocks

Cette chronologie proposée commence par vérifier l'espace de 27 m² et les contraintes réelles du local : le plan fonctionnel ne constitue pas une validation réglementaire. La préparation des produits, du linge et du protocole précède la formation de l'équipe et l'ouverture. Après le lancement, les indicateurs permettent de réexaminer la qualité, l'organisation et la consommation de consommables.

DR 2 complété

Étape	Action à réaliser	Responsable ou acteurs	Échéance ou durée	Indicateur de suivi	Risque et mesure de maîtrise
1	Vérifier local, flux et capacité	Direction, équipe	Avant lancement	Local et capacité validés	Séparer linge propre et
2	Choisir produits, rédiger protocole	Responsable, fournisseur	Semaine 1	Lots et protocole validés	Suivre étiquettes et consignes
3	Préparer poste, former l'équipe	Responsable, esthéticiennes	Semaine 2	Équipe formée, protocole contrôlé	Ajuster poste et mobilier
4	Lancer et suivre les résultats	Équipe, direction	Dès semaine 3	Réservations, satisfaction, déchets	Doser, suivre les stocks

✓ RÉPONSE À RETENIR

Plan : vérifier le local et la capacité, préparer produits et protocole, former l'équipe, puis lancer et suivre le rituel.

Choix des produits et consommables

Question 2.4. Présentez deux critères argumentés de choix des produits ou consommables pour le projet. Pour le cas d'exemple, intégrez leur adéquation à la prestation, les consignes du fabricant, la traçabilité, la limitation des déchets ou les conditions d'approvisionnement. Ne présentez pas une allégation commerciale comme une preuve de performance.

Adéquation et sécurité d'utilisation : retenir des produits adaptés aux étapes du rituel, puis vérifier l'étiquetage, les précautions et les consignes du fabricant. La traçabilité des lots facilite leur suivi et la gestion des stocks. Une allégation commerciale ne constitue pas, à elle seule, une preuve de performance.

Approvisionnement et impact : comparer disponibilité, délais et régularité des livraisons afin de limiter les ruptures. Choisir des formats et des consommables permettant un dosage maîtrisé, moins de pertes et une réduction des déchets, tout en vérifiant que ces choix restent compatibles avec le protocole de soin.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Choisir des produits adaptés, traçables et conformes aux consignes fabricant, avec un approvisionnement fiable et des déchets limités.

3. Évaluation du projet et propositions d'amélioration

Le candidat met en relation les objectifs initiaux et les résultats observés, en précisant les sources des données et les limites de leur interprétation. Le cas d'exemple fournit un suivi à six mois portant sur les demandes non satisfaites, la satisfaction, le nombre de prestations et les déchets.

Comparaison des résultats aux cibles

Question 3.1. Pour le cas d'exemple, comparez les résultats aux cibles. Calculez l'écart en prestations par rapport à la cible mensuelle et l'écart de satisfaction en points sur 5. Indiquez les objectifs atteints, partiellement atteints ou non évaluables au vu des données, puis justifiez votre classement.

Indicateur	Résultat à 6 mois	Cible	Bilan
Demandes non satisfaites	10	12 au maximum	Atteint
Satisfaction moyenne	4,4 sur 5	4,5 sur 5 au minimum	Partiellement atteint
Prestations mensuelles	42	45	Partiellement atteint
Déchets à usage unique	À mesurer	Réduction de 10 % après établissement d'une référence	Non évaluable

Écart de prestations : 42 - 45 = -3 par mois. Écart de satisfaction : 4,4 - 4,5 = -0,1 point. Les résultats sont ceux du tableau de suivi hypothétique à six mois. La satisfaction progresse par rapport à la valeur initiale de 4,2, mais reste sous la cible. Le nombre de réponses à l'enquête n'étant pas indiqué, la représentativité de cette moyenne reste à vérifier. Les déchets ne sont pas évaluables sans mesure ni référence.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Demandes non satisfaites : objectif atteint. Prestations et satisfaction : partiellement atteints. Déchets : non évaluables. Écarts : -3 prestations par mois et -0,1 point.

Améliorations

Question 3.2. Proposez deux actions d'amélioration prioritaires pour le cas d'exemple. Pour chacune, précisez le problème visé, l'action, le responsable ou les acteurs concernés et l'indicateur qui permettra d'en mesurer l'effet. Pour votre projet, présentez une amélioration fondée sur un résultat ou un risque identifié dans votre dossier.

1. **Atteindre les 45 prestations mensuelles :** la direction et les esthéticiennes examinent les réservations, les créneaux et les 10 demandes encore non satisfaites, puis ajustent la disponibilité et la communication du rituel. Suivi mensuel : nombre de prestations réservées et réalisées.
2. **Atteindre 4,5 sur 5 et mesurer les déchets :** les esthéticiennes recueillent les motifs d'insatisfaction et instaurent un relevé des consommables. Elles adaptent le protocole et le dosage sans compromettre l'hygiène. Indicateurs : note moyenne avec nombre de réponses, et déchets mensuels comparés à une référence établie.

Pour un projet personnel, choisir une amélioration directement reliée à un résultat insuffisant ou à un risque identifié dans le dossier, puis comparer des données de même nature et période.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Priorités : atteindre 45 prestations mensuelles, obtenir au moins 4,5 sur 5 et établir une référence mesurable pour les déchets.

4. Communication professionnelle et soutenance

La soutenance dure 40 minutes, avec 15 minutes au maximum consacrées à l'exposé et 25 minutes à l'entretien avec la commission. Le candidat présente son projet de manière structurée, s'appuie sur des données vérifiables et adapte sa communication aux interlocuteurs professionnels.

Exposé du projet

Question 4.1. Présentez votre projet en 15 minutes au maximum : contexte et besoin, objectifs, démarche suivie, acteurs, ressources, résultats ou indicateurs prévisionnels, prise en compte de la qualité et de la RSE, bilan et amélioration envisagée. Le temps restant est consacré à l'entretien.

Trame à personnaliser avec les données de votre dossier, en 15 minutes maximum :

1. **Contexte et objectifs :** présenter le besoin, les constats et les objectifs mesurables.
2. **Démarche, acteurs et ressources :** expliquer les étapes du projet, les responsabilités, les moyens humains, matériels et financiers mobilisés.
3. **Suivi et qualité :** présenter les indicateurs, leurs sources, les mesures d'hygiène et de prévention, ainsi que les choix RSE.
4. **Bilan :** distinguer les résultats observés des prévisions, puis proposer une amélioration prioritaire.

Pour le cas d'exemple, les valeurs à 6 mois sont hypothétiques : 10 demandes non satisfaites, 4,4 sur 5 de satisfaction et 42 prestations mensuelles. Garder 25 minutes pour l'entretien.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter en 15 minutes le besoin, les objectifs, la démarche, les acteurs, les moyens, la qualité-RSE, les résultats et une amélioration, puis réserver 25 minutes à l'entretien.

Adaptation de la communication

Question 4.2. À partir de votre projet, expliquez comment vous avez adapté ou adapteriez votre communication à deux publics différents. Pour chacun, précisez l'objectif, le message essentiel, le canal retenu et un moyen de vérifier la compréhension ou l'efficacité du message.

Choisir pour chaque public un objectif clair, un message adapté et un canal accessible. Vérifier ensuite la compréhension ou l'efficacité par un indicateur concret, puis ajuster le message si nécessaire. Pour le rituel de l'institut, deux publics peuvent être ciblés :

Public	Objectif et message essentiel	Canal	Vérification
Clients	Présenter la durée et le caractère manuel, non médical, sans promesse excessive.	Échange à l'accueil et support de réservation	Questions recueillies et réservations
Esthéticiennes	Harmoniser le protocole, l'hygiène, la durée et la remise en état.	Réunion et fiche de procédure	Reformulation et contrôle du protocole

✓ RÉPONSE À RETENIR

Clients : information claire, efficacité suivie par les réservations. Esthéticiennes : consignes opérationnelles, compréhension vérifiée par reformulation et contrôle.

Entretien avec la commission

Question 4.3. Répondez aux questions de la commission en justifiant vos choix, en distinguant les faits des hypothèses et en identifiant les limites des indicateurs ou des données utilisés. Lorsque l'information manque, une vérification complémentaire pertinente peut être proposée.

Répondre d'abord à la question, puis justifier le choix avec un fait vérifiable du dossier. Présenter séparément toute hypothèse et préciser sa source. Relier la décision aux objectifs et aux contraintes, sans transformer une estimation en résultat acquis. Signaler les limites des indicateurs : la satisfaction dépend du nombre de réponses, la capacité calculée est théorique et les données doivent porter sur des périodes comparables. Pour le cas d'exemple, les résultats à 6 mois sont hypothétiques ; les déchets restent à mesurer après établissement d'une référence. Proposer alors une vérification précise, son responsable et son échéance.

- Rester concis et professionnel.
- Si une information manque, nommer la donnée et la source à vérifier.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Justifier les choix par des faits, distinguer faits et hypothèses, préciser les limites des données et proposer une vérification mesurable si nécessaire.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E4 du BTS Métiers de l'esthétique, cosmétique, parfumerie, session 2026, code 26-BTS-MECP-E4, dure 40 minutes et compte un coefficient 5, réparti entre écrit et oral. Le cas d'exemple porte sur l'évolution d'un institut et le lancement d'un rituel visage manuel. L'épreuve évalue le diagnostic, la faisabilité, la conformité, l'évaluation des résultats et la communication professionnelle.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le coût de main-d'œuvre par prestation se calcule par CMO = temps mobilisé × coût horaire de main-d'œuvre.
- La marge sur coût variable après main-d'œuvre se calcule par MCV = prix de vente − coût variable − CMO.
- Le seuil mensuel de prestations couvrant les charges fixes se calcule par Ns = charges fixes / MCV, avec arrondi à l'entier supérieur.
- Le taux d'utilisation est le rapport du volume prévu à la capacité mensuelle théorique : Tu = (Nprévu / Ncapacité) × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présentez les formules, les unités et des arrondis pertinents pour chaque calcul demandé.
- Distinguez les résultats observés des prévisions et des hypothèses du cas d'exemple.
- Comparez des données de même nature et de même période, en indiquant leur source.
- Dans le plan d'action, reliez chaque étape à un responsable, une échéance, un indicateur et une mesure de maîtrise du risque.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le seuil mensuel de prestations du rituel ?

Calculez d'abord le coût de main-d'œuvre par prestation, puis la marge sur coût variable après main-d'œuvre. Divisez les charges fixes mensuelles par cette marge et arrondissez le résultat à l'entier supérieur.

Q : Quels points de conformité faut-il considérer pour le rituel visage ?

Respectez les consignes d'utilisation des produits, les protocoles d'hygiène et les règles de protection des données personnelles. L'information donnée au client doit rester loyale et ne pas attribuer au rituel une finalité médicale non justifiée.

Q : Comment se déroule la soutenance et quel temps faut-il prévoir ?

La soutenance dure 40 minutes : 15 minutes au maximum pour présenter le projet, puis 25 minutes d'entretien avec la commission. Le sujet répartit son barème de 20 points entre quatre parties, sans modifier la durée ni les coefficients de l'épreuve.

Q : Quels critères renforcent les réponses aux questions de la commission ?

Justifiez vos choix par des données vérifiables, distinguez les faits des hypothèses et expliquez les limites des indicateurs. Le sujet ne détaille pas de grille de notation supplémentaire pour l'entretien, mais invite à proposer une vérification si une information manque.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmecp.fr/assets/annales/bts-mecp/E4 - Projet de développement d'une entreprise, d'un pôle d'activité, d'un service/2026/BTS MECP - E4 - Projet de développement d'une entreprise, d'un pôle d'activité, d'un service - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources BTS Métiers de l\ : 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.