CORRIGÉ NON OFFICIEL

CAP (Opérateur/opératrice de service - relation client et livraison)

Entraînement professionnel - CAP opérateur-opératrice de service - relation client et livraison [03a8b0b00f69]

Session 2026

Proposition de corrigé rédigée par FormaV pour s'entraîner. Ce n'est pas le corrigé officiel de l'examen et elle ne remplace pas les éléments de correction officiels.

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 CAP OSRCL, veuillez visiter :
caposrcl.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP opérateur/opératrice de service - relation client et livraison — Sujet blanc

Entraînement original · aucune session d’examen

Code sujet **Code pédagogique blanc-cap-osrcl-50031123** Durée indicative : 120 min

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

Sujet blanc original FormaV. Contexte, entreprises, documents techniques et données de travail fictifs à visée pédagogique. Ce document ne constitue ni une annale de session ni un sujet ou corrigé officiel. Les attendus d’une réalisation pratique décrivent une démarche et des critères de contrôle ; ils ne remplacent pas une prestation en atelier.

Se repérer dans le corrigé

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Préparer, suivre et clôturer la tournée
8 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — Conseiller une cliente et traiter sa réclamation
8 réponses • PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7, PDF source, p. 8

« PDF source » désigne la page physique du fichier. Quand le pied de page est lisible, le numéro imprimé est indiqué entre parenthèses. Chaque réponse rappelle la consigne, explique la démarche et donne le résultat.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Étude 1

22.0 points

Étude professionnelle 1 — Préparer, suivre et clôturer la tournée

Question 1.1.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> À partir du document D2, indiquez pour chaque livraison A, B et C la référence du produit, son emplacement de prélèvement et la quantité à préparer. Respectez l'adressage indiqué.

Je suis l'ordre croissant des emplacements indiqué dans D2. Je relève pour chaque client la référence, l'emplacement et la quantité commandée.

Étape / client	Référence	Emplacement	Quantité à préparer
A — Atelier Lenoir	F-14	A-01	2 cartons
B — Résidence Les Tilleuls	K-06	B-02	6 kits
C — Librairie du Canal	L-22	C-03	4 boîtes

Avant le transfert, le contrôle porte aussi sur la référence, la quantité et l'état extérieur visible. Toute anomalie doit être signalée à la responsable avant le départ ; aucune substitution n'est décidée sans son accord.

RÉPONSE À RETENIR

Ordre de préparation : A — F-14 à A-01, 2 cartons ; B — K-06 à B-02, 6 kits ; C — L-22 à C-03, 4 boîtes.

Question 1.2.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Calculez la masse totale des produits à livrer au départ du dépôt. Présentez le calcul et donnez le résultat en kilogrammes.

Les masses de D2 sont unitaires. Je multiplie donc chaque masse unitaire par le nombre d'unités, puis j'additionne les masses des trois lignes : A : 2 × 6 = 12 kg ; B : 6 × 3 = 18 kg ; C : 4 × 5 = 20 kg. La somme donne la masse totale des livraisons chargées au dépôt.

RÉPONSE À RETENIR

Masse totale des produits à livrer au départ : **50 kg**.

Question 1.3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Calculez le volume total occupé par les livraisons au départ. Présentez le calcul et donnez le résultat en m³.

D2 précise que chaque volume est déjà le volume total de la ligne. Je les additionne donc sans les multiplier par les quantités : 0,15 + 0,30 + 0,40 = 0,85 m³.

RÉPONSE À RETENIR

Volume total des livraisons au départ : **0,85 m³**.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 1.4.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> En comparant les résultats des questions E1-Q2 et E1-Q3 aux valeurs de charge utile et de volume utile du document D1, indiquez si les livraisons sont compatibles avec les capacités annoncées pour le véhicule fictif. Justifiez avec les deux comparaisons.

Je compare les livraisons chargées au dépôt aux deux capacités fictives annoncées dans D1. La masse de 50 kg est inférieure à la charge utile de 90 kg. Le volume de 0,85 m³ est inférieur au volume utile de 1,00 m³. Les livraisons considérées respectent donc les deux capacités annoncées. Cette comparaison porte sur les livraisons au départ ; les collectes sont prises en charge plus tard pendant la tournée et ne sont pas incluses dans les résultats des questions E1-Q2 et E1-Q3.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Selon les données fictives du cas, les livraisons sont compatibles avec les capacités annoncées : **50 kg < 90 kg** et **0,85 m³ < 1,00 m³**.

Question 1.5.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 7

> Établissez le tableau des heures estimées d'arrivée et de départ pour A, B et C, puis l'heure estimée de retour au dépôt. Appliquez uniquement la convention de calcul du document D1 et vérifiez chaque arrivée par rapport à la fenêtre de service correspondante.

Je pars à 8 h 00 et j'ajoute successivement les temps de trajet puis les durées de prestation indiqués dans D1. Pour contrôler les calculs, les expressions ci-dessous comptent les minutes écoulées depuis 8 h 00 : 18 min donnent 8 h 18 ; 26 min donnent 8 h 26 ; 38 min donnent 8 h 38 ; 50 min donnent 8 h 50 ; 66 min donnent 9 h 06 ; 76 min donnent 9 h 16 ; 96 min donnent 9 h 36.

Étape	Calcul de l'arrivée	Arrivée estimée	Fenêtre de service	Calcul du départ	Départ estimé
A	8 h 00 + 18 min	8 h 18	8 h 15–9 h 00 : arrivée dans la fenêtre	8 h 18 + 8 min	8 h 26
B	8 h 26 + 12 min	8 h 38	8 h 30–9 h 30 : arrivée dans la fenêtre	8 h 38 + 12 min	8 h 50
C	8 h 50 + 16 min	9 h 06	9 h 00–10 h 00 : arrivée dans la fenêtre	9 h 06 + 10 min	9 h 16
Retour au dépôt	9 h 16 + 20 min	9 h 36	Retour estimé avant 11 h 00	—	—

Les calculs suivent uniquement la convention de D1 : aucune pause ni attente supplémentaire n'est ajoutée.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Arrivées estimées : A à 8 h 18, B à 8 h 38 et C à 9 h 06, toutes dans leurs fenêtres respectives. Départs estimés : A à 8 h 26, B à 8 h 50 et C à 9 h 16. Retour estimé au dépôt : **9 h 36**.

Question 1.6.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 7

> Rédigez une proposition de chargement qui respecte l'ordre A, B, C, rend les produits de chaque client identifiables et prévoit la séparation des collectes au cours de la tournée. Mentionnez deux précautions de chargement données

FormaV - document d'entraînement non officiel

dans le document D1.

Je chargerais les livraisons dans l'ordre de passage, en gardant chaque groupe identifiable : les 2 cartons F-14 pour A, accessibles en premier ; puis les 6 kits K-06 pour B ; enfin les 4 boîtes L-22 pour C. Je prévoirais que les collectes puissent rester distinctes des livraisons au fur et à mesure de la tournée : les 3 cartons portant l'étiquette « retour » pris à B, puis les 2 bacs portant l'étiquette « collecte » pris à C.

Deux précautions indiquées dans D1 sont de placer les colis lourds en partie basse et de stabiliser les charges. Il faut également éviter de masquer le champ de vision du conducteur. Il s'agit d'une proposition sur documents, et non du compte rendu d'un chargement réellement effectué.

RÉPONSE À RETENIR

Proposition : organiser les livraisons accessibles dans l'ordre A, B, C, et maintenir les collectes identifiées et séparées des livraisons pendant la tournée. Précautions : colis lourds en partie basse et charges stabilisées, sans masquer le champ de vision.

Question 1.7.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

À partir de la fiche de contrôle du document D4, indiquez la décision à prendre avant le départ avec le véhicule V-12 et les deux actions à réaliser selon la procédure interne du document D1. Ne proposez aucune réparation.

Le voyant d'alerte de pression du pneu arrière droit de V-12 reste allumé et son origine n'a pas été vérifiée. D4 indique qu'il ne faut pas en déduire que le véhicule est apte au départ. Selon la procédure interne fictive de D1, je ne pars donc pas avec V-12.

Je stationne le véhicule en sécurité dans la zone prévue et j'avertis la responsable. J'attends ensuite ses instructions ou un véhicule de remplacement. Je ne tente pas de réparation et ne neutralise pas l'alerte.

RÉPONSE À RETENIR

Décision : ne pas partir avec V-12. **Actions :** le stationner en sécurité dans la zone prévue et avertir la responsable ; attendre ses instructions ou un véhicule de remplacement.

Question 1.8.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

Rédigez une courte transmission à la responsable au retour de tournée à partir de la relève explicite du document D4. Indiquez le véhicule effectivement utilisé et distinguez les prestations réalisées à A, B et C, les documents signés, les collectes prises en charge et l'anomalie concernant V-12. N'ajoutez aucun fait absent des documents.

À : Responsable de tournée
Objet : Compte rendu de tournée et anomalie concernant V-12

La tournée a été réalisée avec le véhicule de remplacement V-18, attribué à 7 h 50 et autorisé au départ à 8 h 00. À A, les deux cartons F-14 ont été remis et le bon de remise signé. À B, les six kits K-06 ont été remis et les trois cartons identifiés « retour » collectés ; l'appel au bureau a été effectué avant l'accès. À C, les quatre boîtes L-22 ont été remises, les deux bacs identifiés « collecte » collectés et le document de suivi signé.

Les cinq produits collectés ont été déposés dans la zone de retour avec leur identification visible. Le retour au dépôt a eu lieu à 9 h 36. Concernant V-12, le voyant d'alerte de pression du pneu arrière droit était encore allumé après la mise en marche et l'origine de l'alerte n'avait pas été vérifiée ; le véhicule utilisé pour la tournée a été V-18. Aucun autre incident ou service non réalisé n'a été consigné.

RÉPONSE À RETENIR

La transmission précise le véhicule utilisé (V-18), les prestations réalisées et les documents signés à A, B et C, les collectes déposées en zone de retour et l’anomalie non vérifiée de V-12.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Étude 2

21.0 points

Étude professionnelle 2 — Conseiller une cliente et traiter sa réclamation

Question 2.1.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 7

> À partir du tableau du document D3, relevez le secteur qui enregistre le plus de commandes mensuelles. Donnez le nombre de commandes et une caractéristique de clientèle ou de demande indiquée pour ce secteur.

Je compare les commandes mensuelles des trois secteurs : Rive Nord en compte 360, Centre-Canal 520 et Plateau Est 280. Le nombre le plus élevé est celui de Centre-Canal. D3 indique pour ce secteur un nombre élevé de commerces et plusieurs demandes de collecte de contenants.

RÉPONSE À RETENIR

Centre-Canal enregistre le plus de commandes, avec **520 commandes mensuelles**. Une caractéristique de demande indiquée est la présence de plusieurs demandes de collecte de contenants.

Question 2.2.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 7

> Qualifiez le profil de Mme Lenoir à partir de la fiche de contact : indiquez son type de clientèle et les deux besoins principaux qu’elle exprime.

Mme Lenoir est une cliente professionnelle : elle est responsable d’un petit atelier et commande régulièrement des fournitures. Ses deux besoins principaux sont de connaître à l’avance le moment prévu de la livraison et de faire collecter ses cartons de retour chaque semaine. Elle souhaite aussi une confirmation par message, tout en surveillant les frais.

RÉPONSE À RETENIR

Profil : cliente professionnelle, responsable d’un petit atelier. Besoins principaux : prévisibilité du passage et collecte hebdomadaire des cartons de retour.

Question 2.3.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 8

> Rédigez une phrase d’ouverture professionnelle destinée à Mme Lenoir. Elle doit comporter un salut, votre présentation au nom de Relais Rive et l’objet du contact lié à ses besoins.

La phrase ci-dessous salue Mme Lenoir, présente le rôle de l’interlocuteur au nom de l’entreprise et annonce un objet directement lié aux besoins exprimés. Elle n’annonce pas de créneau précis non confirmé.

RÉPONSE À RETENIR

« Bonjour Mme Lenoir, je suis l’opérateur de service de Relais Rive et je vous contacte au sujet de vos livraisons planifiées et de la collecte hebdomadaire de vos cartons de retour, afin d’échanger sur la confirmation du passage qui vous conviendrait. »

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 2.4.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 8

> Proposez une combinaison de prestations adaptée aux besoins exprimés par Mme Lenoir. Justifiez chaque prestation retenue par un besoin précis, sans présenter l'option facultative comme obligatoire.

Je propose une livraison planifiée, car Mme Lenoir souhaite savoir à quel moment la livraison est prévue. Un créneau précis ne peut être annoncé que s'il figure sur la confirmation de mission. Je propose également une collecte hebdomadaire, qui répond à son besoin d'enlèvement régulier des cartons de retour. Le message de confirmation peut être proposé séparément comme option facultative : il correspond à son souhait de confirmation simple, mais elle reste libre de le refuser, notamment parce qu'elle surveille les frais.

RÉPONSE À RETENIR

La combinaison adaptée comprend une livraison planifiée et une collecte hebdomadaire. Le message de confirmation est une option facultative, non obligatoire.

Question 2.5.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 8

> Calculez le coût, selon la grille fictive du document D3, de quatre livraisons planifiées et de quatre collectes hebdomadaires. Présentez le détail puis le total mensuel d'entraînement en euros.

Le mois d'entraînement comporte exactement quatre semaines, avec une livraison et une collecte prévues chaque semaine. Je calcule donc quatre prestations de chaque type au tarif fictif de D3 : 4 × 4,50 € = 18,00 € pour les livraisons planifiées ; 4 × 3,20 € = 12,80 € pour les collectes. J'additionne ces deux montants. Les messages facultatifs ne sont pas compris dans le calcul demandé.

RÉPONSE À RETENIR

Quatre livraisons planifiées : **18,00 €**. Quatre collectes hebdomadaires : **12,80 €**. Total mensuel d'entraînement pour ces prestations : **30,80 €**.

Question 2.6.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 8

> Mme Lenoir objecte que les frais l'inquiètent. Rédigez une réponse professionnelle qui reconnaît cette préoccupation, rappelle les prestations et leur coût calculé en E2-Q5, puis lui laisse le choix. Ne promettez pas de remise.

La réponse reconnaît la préoccupation de Mme Lenoir, rappelle le détail du coût calculé et lui laisse le choix. Elle ne promet aucune remise.

RÉPONSE À RETENIR

« Je comprends que les frais vous préoccupent. Pour quatre semaines, les quatre livraisons planifiées reviennent à 18,00 € et les quatre collectes hebdomadaires à 12,80 €, soit 30,80 € au total pour ces deux prestations. Vous pouvez retenir les deux ou choisir la prestation qui répond le mieux à votre besoin. Le message de confirmation reste facultatif : il coûte 0,40 € par message et n'est pas compris dans ce total. Quelle option vous conviendrait le mieux ? »

Question 2.7.

PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7, PDF source, p. 8

> Rédigez la réponse orale que vous pourriez faire à Mme Lenoir au sujet du carton enfoncé. Reconnaissez le désagrément, reformulez la situation et indiquez la suite prévue par la procédure, sans confirmer une cause ni

FormaV - document d'entraînement non officiel

promettre un remplacement.

La réponse reconnaît le désagrément et reformule ce qui est rapporté, sans attribuer de cause au dommage. Elle explique ensuite la suite prévue par la procédure : transmission de la demande à la responsable par le ticket interne et retour de celle-ci avant 14 h. Elle ne promet pas de remplacement ni d'indemnisation.

RÉPONSE À RETENIR

« Je comprends que ce soit désagréable. Si je reformule, l'un des deux cartons présente un angle enfoncé et vous n'avez pas encore vérifié son contenu ; vous souhaitez connaître la suite avant 14 h. Je transmets votre demande à la responsable par le ticket interne de réclamation. Elle reviendra vers vous avant 14 h, conformément à la consigne de cette situation. Je ne peux pas confirmer la cause du dommage ni annoncer une solution qui n'a pas été validée. »

Question 2.8.

PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7, PDF source, p. 8

Rédigez le contenu essentiel du ticket interne à transmettre à la responsable pour la réclamation RR-204. Séparez les faits, l'état de vérification du contenu et la demande de la cliente ; indiquez le destinataire et respectez la confidentialité décrite dans le document D4.

Le compte rendu est transmis à la responsable par le ticket interne réservé au suivi des réclamations. Il distingue les faits rapportés, l'état de vérification du contenu et la demande de la cliente. Il ne contient pas de numéro de téléphone ni d'autre donnée personnelle non nécessaire.

Destinataire : responsable.
Objet : Réclamation RR-204 — carton de fournitures signalé enfoncé.
Référence : mission RR-204, livraison à l'Atelier Lenoir.
Faits rapportés : Mme Lenoir indique avoir reçu les deux cartons de fournitures et signale qu'un carton présente un angle enfoncé. Le bon de remise est signé. La cause du dommage n'est pas confirmée.
État de vérification du contenu : la cliente indique qu'elle n'a pas encore vérifié le contenu.
Demande de la cliente : connaître la suite et recevoir un retour avant 14 h. Aucune décision de remplacement ou d'indemnisation n'a été prise.

RÉPONSE À RETENIR

Ticket adressé à la responsable par l'outil interne de réclamation, avec la référence RR-204, le dommage signalé, le contenu non encore vérifié et la demande de retour avant 14 h, sans cause supposée, solution non validée ni donnée personnelle superflue.

Sujet : Sujet blanc original FormaV — blanc-cap-osrcl-50031123
Supports documentaires vérifiés : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38403/ ; https://www.francecompetences.fr/wp-json/api/v1/activity/export/25049/495795
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé officiel.

Continue à t'entraîner

Retrouve tous les sujets et corrigés du CAP OSRCL, classés par épreuve et par année :
caposrcl.fr/annales-sujets-et-corriges

Pour réviser tout le programme avant l'examen, les Fiches de Révision du CAP OSRCL reprennent l'essentiel de chaque épreuve :
caposrcl.fr/fiches-de-revision

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.