CORRIGÉ NON OFFICIEL

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

Logistique et préparation de livraison

Édition 2026

Proposition de corrigé du sujet blanc FormaV, rédigée pour s'entraîner. Ce n'est pas un document officiel de l'examen.

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

EP2 : Logistique et préparation de livraison

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-OSRCL-EP2 • Durée : **2 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Contrôle d'une livraison entrante (3 questions) **Page 3**

2. Suivi et rangement des stocks (3 questions) **Page 5**

3. Préparation d'un envoi client (4 questions) **Page 7**

4. Prévention et sécurité des opérations (2 questions) **Page 9**

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

Sujet associé **(PDF) :** https://caposrcl.fr/assets/annales/cap-osrcl/Logistique et préparation de livraison/2026/CAP (Opérateur-opératrice de service - relation client et livraison) - Logistique et préparation de livraison - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Contrôle d'une livraison entrante

À la plateforme Colis des Rives, vous réceptionnez à 8 h 15 une livraison fournisseur comprenant trois références. Le bordereau et la procédure précisent les quantités commandées et reçues ainsi que les actions à mener en cas d'anomalie.

Question 1.1. Pour chaque référence du DT 1, déterminez l'écart entre la quantité commandée et la quantité reçue. Indiquez également le nombre de colis dont l'emballage est détérioré.

On calcule l'écart en faisant quantité reçue moins quantité commandée : un résultat négatif correspond à un manque. Le comptage du DT 1 donne les écarts ci-dessous, exprimés en unités. L'état extérieur est contrôlé séparément : deux colis P-24 sont écrasés, sans que cela change le calcul de l'écart de quantité.

Référence	Écart	Emballage détérioré
P-24	48 - 50 = -2 unités	2 colis
E-08	30 - 30 = 0 unité	Aucun
R-11	18 - 20 = -2 unités	Aucun

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> P-24 : manque de 2 unités et 2 colis écrasés. E-08 : aucun écart. R-11 : manque de 2 unités.

Question 1.2. À partir de la procédure du DT 1, indiquez les contrôles à effectuer avant de valider la réception et précisez l'action à mener pour les colis détériorés.

Avant la validation, comparer le bon de commande au bon de livraison, compter les unités reçues et examiner l'état extérieur des colis. Signaler et enregistrer toute différence de quantité avant la clôture de la réception.

1. Isoler les colis détériorés dans la zone de contrôle et ne pas les intégrer au stock disponible.
2. Inscrire une réserve factuelle sur le document de réception, par exemple : « 2 colis P-24 écrasés ».
3. Prévenir le responsable de quai et clôturer la réception avec les réserves consignées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Comparer les documents, compter les unités et examiner les colis. Isoler les colis détériorés, consigner les réserves et prévenir le responsable de quai avant la clôture.

Question 1.3. Complétez le DR 1 avec les écarts constatés et la suite à donner à la réception. Ne validez pas comme conforme une quantité ou un colis faisant l'objet d'une réserve.

Reporter chaque écart en unités et distinguer les quantités manquantes de l'état des emballages. Pour P-24, noter le manque de 2 unités et les 2 colis écrasés, les isoler en zone de contrôle et prévenir le responsable de quai. Pour R-11, signaler et enregistrer le manque. E-08 ne présente aucune anomalie. Aucune quantité ou aucun colis faisant l'objet d'une réserve ne doit être validé comme conforme.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Référence	Écart	Détérioration	Décision ou action
P-24	Manque de 2 unités	2 colis écrasés	Consigner une réserve, isoler les colis et prévenir le responsable de quai.
E-08	0 unité	Aucune	Réception conforme.
R-11	Manque de 2 unités	Aucune	Signaler et enregistrer le manque avant clôture.

DR 1 complété : contrôle de réception

Référence	Écart entre quantité commandée et quantité reçue	Détérioration constatée	Décision ou action à mener
P-24	-2 unités	2 colis écrasés	Isoler, réserver, aviser le quai
E-08	0 unité	Aucune	Conforme
R-11	-2 unités	Aucune	Signaler et consigner le manque

✓ RÉPONSE À RETENIR

P-24 : réserve pour 2 unités manquantes et 2 colis écrasés. E-08 : conforme. R-11 : réserve pour 2 unités manquantes.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Suivi et rangement des stocks

Vous mettez à jour le stock de la référence P-24 en tenant compte des unités détériorées et d'une réservation client. Les données de stock, les caractéristiques des zones et le plan de la plateforme servent à choisir une zone de rangement et un cheminement adaptés.

Question 2.1. Pour la référence P-24, calculez le stock utilisable après retrait des unités détériorées, puis le stock restant après réservation de la commande client de 28 unités. Indiquez si le seuil de réapprovisionnement est atteint et présentez les calculs avec les unités.

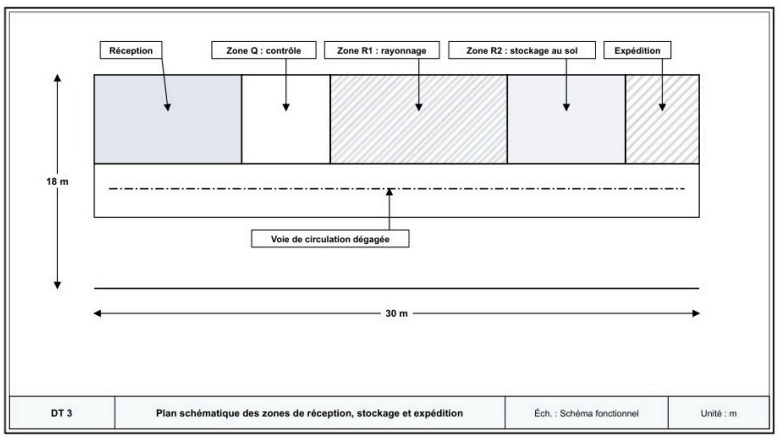
Le stock physique relevé avant réception est de 46 unités, dont 3 unités détériorées et inutilisables : 46 - 3 = 43 unités utilisables. Après réservation de 28 unités pour la commande client, le stock restant est de 43 - 28 = 15 unités. Le seuil de réapprovisionnement est de 20 unités utilisables. Comme 15 est inférieur à 20, le seuil est atteint et un réapprovisionnement est nécessaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Stock utilisable : 43 unités. Après réservation : 15 unités. Seuil de réapprovisionnement atteint : oui.

Question 2.2. À l'aide des caractéristiques des zones du DT 2 et du plan du DT 3, proposez une zone de rangement pour les colis P-24 conformes. Justifiez votre choix par une caractéristique de la zone et indiquez le cheminement à respecter depuis la réception.

Les colis P-24 conformes peuvent être rangés en zone R1, réservée aux colis fermés. Respecter la charge maximale de 25 kg par emplacement. Depuis la réception, effectuer d'abord le contrôle en zone Q, puis acheminer les colis conformes vers R1 en maintenant la voie de circulation dégagée. Les colis détériorés restent isolés en zone Q, sans mise en stock disponible ni prélèvement, dans l'attente d'une décision.

Cheminement des colis P-24



Plan 1. Réception de la plateforme. Les 2. Contrôle : Q quent l'emprise généra 3. Conformes : R1 éma ne remplace pas les consignes de circulation du site.

Repères de circulation et règles d'affectation

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Colis conformes : zone R1 après contrôle en zone Q. Colis détériorés : isolés en zone Q.

Question 2.3. Le stock cible de P-24 est de 60 unités. En prenant pour base le stock utilisable avant réservation de la commande client, calculez la quantité à commander pour atteindre ce stock cible.

Le stock cible est de 60 unités utilisables. La base demandée est le stock utilisable avant réservation : les 28 unités déjà affectées à la commande client ne sont donc pas retranchées. Le stock physique initial est de 46 unités, dont 3 détériorées : 46 - 3 = 43 unités utilisables. Pour atteindre la cible, commander la différence : 60 - 43 = 17 unités.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Quantité à commander pour atteindre le stock cible : 17 unités.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Préparation d'un envoi client

La commande C-518 comprend six articles identiques à préparer pour un service d'expédition soumis à des limites de masse et de dimensions. Vous devez choisir un carton, vérifier les caractéristiques de l'envoi, respecter l'heure de fermeture et formaliser les étapes de préparation.

Question 3.1. Calculez la masse totale de l'envoi, emballage compris. Choisissez un carton compatible avec les dimensions intérieures disponibles après mise en place du calage, puis vérifiez le respect des limites de masse et de dimensions du service pour cette situation.

La disposition occupe 2 × 18 cm en longueur, 3 × 12 cm en largeur et 8 cm en hauteur. Avec 2 cm de calage ajoutés à chaque dimension, l'espace nécessaire est de 38 × 38 × 10 cm. Le carton A ne convient pas : sa largeur intérieure est de 30 cm. Le carton B convient.

Vérification	Calcul ou dimension	Conclusion
Masse totale	6 × 0,8 + 0,6 = 5,4 kg	Conforme à la limite de 10 kg
Dimensions extérieures du carton B	60 × 40 × 40 cm	Conformes aux maxima 60 × 40 × 40 cm

✓ RÉPONSE À RETENIR

Carton B : masse totale de 5,4 kg et dimensions extérieures de 60 × 40 × 40 cm, conformes aux limites du service.

Question 3.2. Pour le carton retenu, calculez le volume extérieur en dm³. Utilisez la formule du volume d'un pavé droit et détaillez la conversion d'unités.

Le carton retenu est le carton B. Son volume extérieur se calcule avec ses dimensions extérieures : longueur × largeur × hauteur. Ainsi, V = 60 × 40 × 40 = 96 000 cm³. Comme 1 dm³ = 1 000 cm³, on convertit en divisant par 1 000 : 96 000 ÷ 1 000 = 96 dm³.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Volume extérieur du carton B : 96 dm³.

Question 3.3. La fermeture de l'expédition a lieu à 16 h 00 et le temps de préparation de C-518 est de 12 minutes. Indiquez au plus tard l'heure à laquelle la préparation doit commencer pour respecter cette fermeture.

La préparation doit être achevée à 16 h 00. On retire les 12 minutes nécessaires : 16 h 00 − 12 min = 15 h 48. Il faut donc commencer au plus tard à 15 h 48 pour respecter la fermeture de l'expédition.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Commencer la préparation de C-518 au plus tard à 15 h 48.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 3.4. Complétez le DR 2 pour formaliser les étapes de préparation et les contrôles à effectuer avant la remise de l'envoi au départ. Utilisez les données du DT 2 et les consignes de préparation du DT 3.

Renseigner le DR 2 dans l'ordre des opérations. Le carton B permet le placement des articles avec le calage prévu ; ses dimensions extérieures et la masse totale respectent les limites du service.

1. Prélever et compter les articles : 6 articles conformes à la commande.
2. Choisir le carton B et caler les articles dans un espace de 38 × 38 × 10 cm.
3. Vérifier l'envoi : 5,4 kg, dimensions extérieures 60 × 40 × 40 cm, limites respectées.
4. Fermer le colis et vérifier l'identification C-518.
5. Déposer en zone d'expédition après contrôle de l'identification.

DR 2 complété : commande C-518

Fiche de contrôle de réception

Référence	Écart entre quantité commandée et quantité reçue	Détérioration constatée	Décision ou action à mener
P-24	.....	.....	..... 6 articles
E-08	.....	.....	..... B, calage OK
R-11	.....	.....	..... 5,4 kg, OK
			Fermé, C-518

À compléter à partir du DT 1

Mise à jour du stock P-24 Expédition, ID OK

Étape	Calcul	Résultat

✓ RÉPONSE À RETENIR

DR 2 : 6 articles, carton B calé, envoi conforme, colis fermé et identifié C-518, puis dépôt en zone d'expédition.

FormaV - document d'entraînement non officiel

4. Prévention et sécurité des opérations

Les opérations de réception et de préparation se déroulent dans une plateforme organisée en zones et voies de circulation. Les consignes du site encadrent la manutention, la prévention des risques et la conduite à tenir en cas de fuite.

Question 4.1. Relevez deux risques professionnels présents dans la situation décrite au DT 3. Pour chacun, indiquez une mesure de prévention adaptée en vous appuyant sur les consignes fournies.

Deux risques ressortent des consignes de circulation et de traitement des colis :

- **Collision ou chute :** une allée encombrée ou une charge qui masque la visibilité peut provoquer un accident. Garder les allées dégagées, ne rien déposer dans la voie et utiliser un chariot adapté pour déplacer plusieurs colis.
- **Exposition au contenu d'un colis qui fuit :** arrêter la manutention, baliser la zone, éviter tout contact direct et prévenir le responsable.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Collision ou chute : allées dégagées, charge transportée sans masquer la visibilité. Fuite : balisage, aucun contact direct et alerte au responsable.

Question 4.2. Un colis fuit dans la zone de réception. Décrivez, dans l'ordre, les actions à mener depuis le repérage de l'incident jusqu'à la reprise de l'activité, conformément aux consignes du DT 3.

1. Repérer la fuite et arrêter immédiatement la manutention du colis.
2. Baliser la zone pour empêcher l'accès et éviter tout contact direct avec le colis ou son contenu.
3. Prévenir le responsable et appliquer la procédure de traitement du site. Ne pas manipuler le colis pendant l'incident.
4. Reprendre l'activité uniquement après sécurisation de la zone et autorisation du responsable.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Arrêter la manutention, baliser, éviter tout contact, prévenir le responsable et appliquer la procédure du site. Reprise après sécurisation et autorisation.

FormaV - document d'entraînement non officiel

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP2 du CAP Opérateur/Opératrice de service : relation client et livraison, Édition 2026, porte le code FV-ENT-OSRCL-EP2 et dure 2 heures, coefficient 4. À la plateforme Colis des Rives, elle évalue le contrôle des livraisons, le suivi et le rangement des stocks, la préparation d'un envoi client et l'application des consignes de prévention et de sécurité.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Stock utilisable = stock physique moins les unités non utilisables ; le stock restant tient compte des quantités réservées.
- Le volume d'un pavé droit se calcule par V = L × l × h ; 1 dm³ équivaut à 1 000 cm³.
- La masse totale de l'envoi comprend la masse de tous les articles et celle de l'emballage.
- Le carton doit contenir les articles avec le calage prévu et respecter les limites extérieures du service.

Points de vigilance & attentes du jury

- Comparer commande et livraison, compter les unités et examiner l'état des colis avant de valider la réception.
- Formuler une réserve factuelle, signaler les écarts et isoler les colis détériorés sans les rendre disponibles.
- Faire apparaître les unités dans les calculs et vérifier séparément la masse et chaque dimension de l'envoi.
- Garder les voies dégagées et ne reprendre après un incident qu'une fois la zone sécurisée et le responsable ayant autorisé la reprise.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le stock utilisable puis le stock restant après une réservation ?

Soustrayez d'abord du stock physique les unités détériorées ou inutilisables. Soustrayez ensuite la quantité réservée pour obtenir le stock restant. Comparez ce résultat au seuil de réapprovisionnement indiqué dans le document.

Q : Comment vérifier qu'un carton convient aux articles et au service d'expédition ?

Vérifiez que les articles disposés selon le schéma indiqué tiennent dans les dimensions intérieures en incluant le calage. Contrôlez ensuite les dimensions extérieures du carton et la masse totale emballage compris par rapport aux limites du service.

Q : Comment déterminer l'heure limite de début de préparation ?

Retirez le temps de préparation de l'heure de fermeture de l'expédition. Le résultat donne l'heure de début au plus tard, à condition que les opérations soient terminées avant la fermeture.

Q : Quels éléments faut-il faire apparaître dans les réponses pour répondre aux attentes du sujet ?

Présentez les calculs avec leurs unités, justifiez vos choix à partir des documents et respectez l'ordre des opérations. Complétez les documents réponse demandés et indiquez clairement les contrôles ou les actions à mener.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://caposrcl.fr/assets/annales/cap-osrcl/Logistique et préparation de livraison/2026/CAP (Opérateur-opératrice de service - relation client et livraison) - Logistique et préparation de livraison - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP (Opérateur-opératrice de service : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

FormaV - document d'entraînement non 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.