SUJET BLANC NON OFFICIEL

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

Logistique et préparation de livraison

**Édition 2026**

Sujet d'entraînement rédigé par FormaV. Il n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale. Les entreprises et les données qu'il contient sont fictives.

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

# CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

## OPÉRATEUR/OPÉRATRICE DE SERVICE : RELATION CLIENT ET LIVRAISON

ÉDITION 2026

### ÉPREUVE EP2 : LOGISTIQUE ET PRÉPARATION DE LIVRAISON

**Coefficient : 4 Durée : 2 heures**

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

| Composition de l'épreuve | Support |
|---|---|
| **PARTIE 1 : Contrôle d'une livraison entrante** (5 points) | Dossier Questionnement |
| **PARTIE 2 : Suivi et rangement des stocks** (5 points) | Dossier Questionnement |
| **PARTIE 3 : Préparation d'un envoi client** (6 points) | Dossier Questionnement |
| **PARTIE 4 : Prévention et sécurité des opérations** (4 points) | Dossier Questionnement |
| **DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)** | Fourni avec le sujet |
| **DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE** | Fin de sujet |

**L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.**

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.
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.**



FormaV - document d'entraînement non officiel

# DOSSIER SUJET

## MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : PLATEFORME COLIS DES RIVES, 18 RUE DES ATELIERS, 37000 TOURS

Vous travaillez au sein de la plateforme Colis des Rives. Votre activité porte sur le contrôle d'une livraison entrante, la mise à jour des stocks, la préparation d'un envoi client et l'application des consignes de prévention.

Vous devez répondre aux questions à partir des documents techniques DT 1 à DT 3 et compléter les documents réponse DR 1 et DR 2. Les limites de masse et de dimensions indiquées dans le dossier sont celles du service utilisé dans cette situation.

Les réponses sont à rédiger sur les documents réponse ou sur la copie. Les calculs doivent faire apparaître les unités et les résultats doivent être arrondis au besoin au dixième.

## PARTIE 1 : Contrôle d'une livraison entrante (5 points)

***Réceptionner, contrôler et signaler un écart***

À 8 h 15, vous réceptionnez la livraison décrite dans le DT 1. Les quantités commandées et les consignes de contrôle figurent dans ce document.

**1.1** (2 points) Pour chaque référence du DT 1, déterminez l'écart entre la quantité commandée et la quantité reçue. Indiquez également la quantité de colis dont l'emballage est détérioré.

**1.2** (1,5 point) 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.

**1.3** (1,5 point) 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.

## PARTIE 2 : Suivi et rangement des stocks (5 points)

***Déterminer le stock disponible et organiser le rangement***

Vous devez mettre à jour le stock de la référence P-24 et choisir une zone de rangement adaptée aux marchandises réceptionnées. Les données de stock et les caractéristiques des zones figurent dans le DT 2 et le DT 3.

**2.1** (2 points) 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. Présentez les calculs avec les unités.

**2.2** (1,5 point) 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.



FormaV - document d'entraînement non officiel

**2.3** (1,5 point) 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.

## PARTIE 3 : Préparation d'un envoi client (6 points)

***Choisir un emballage, calculer les caractéristiques de l'envoi et préparer l'expédition***

La commande client C-518 comprend six articles identiques. Les caractéristiques des articles, des cartons et du service d'expédition sont données dans le DT 2. La préparation doit être terminée avant la fermeture de l'expédition indiquée dans ce document.

**3.1** (2 points) Calculez la masse totale de l'envoi, emballage compris. Choisissez un carton compatible avec les dimensions intérieures disponibles après mise en place du calage. Vérifiez le respect des limites de masse et de dimensions du service pour cette situation.

**3.2** (1 point) 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.

**3.3** (1 point) 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.

**3.4** (2 points) 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.

## PARTIE 4 : Prévention et sécurité des opérations (4 points)

***Repérer les risques et appliquer les consignes de sécurité***

Lors de la réception et de la préparation, vous appliquez les consignes de circulation, de manutention et de traitement des colis détériorés indiquées dans le DT 3.

**4.1** (2 points) 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.

**4.2** (2 points) Un colis fuit dans la zone de réception. Décrivez les actions à mener dans l'ordre, depuis le repérage de l'incident jusqu'à la reprise de l'activité, conformément aux consignes du DT 3.



FormaV - document d'entraînement non officiel

# DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

## **DT 1** : BORDEREAU DE LIVRAISON ET PROCÉDURE DE CONTRÔLE À LA RÉCEPTION

Livraison fournisseur F-42 reçue le 12 mai 2026 à 8 h 15. Le bon de commande prévoit les références et quantités du tableau. Le contrôle consiste à comparer le bon de commande au bon de livraison, à compter les unités, à examiner l'état extérieur des colis et à noter toute réserve avant la validation de la réception.

Procédure interne : isoler les colis détériorés dans la zone de contrôle, ne pas les mettre en stock disponible, inscrire une réserve factuelle sur le document de réception et prévenir le responsable de quai. Toute différence de quantité doit être signalée et enregistrée avant la clôture de la réception.

**Commande et comptage à la réception**

| Référence | Désignation | Quantité commandée | Quantité reçue | État extérieur constaté |
|---|---|---|---|---|
| P-24 | Pochette d'expédition renforcée | 50 unités | 48 unités | 2 colis présentant un écrasement |
| E-08 | Enveloppe matelassée | 30 unités | 30 unités | Aucune détérioration visible |
| R-11 | Ruban adhésif d'emballage | 20 unités | 18 unités | Aucune détérioration visible |

*Données du bon de commande et du comptage effectué à 8 h 15*

## **DT 2** : ÉTAT DES STOCKS, COMMANDE CLIENT ET DONNÉES D'EMBALLAGE

Les données ci-dessous sont propres à la plateforme Colis des Rives et au service d'expédition retenu pour la situation. Elles ne constituent pas des limites générales applicables à tous les opérateurs.

Pour calculer un volume de pavé droit, utiliser $V = L \times l \times h$. Pour convertir un volume exprimé en cm³ en dm³, utiliser $1\ \mathrm{dm}^3 = 1\ 000\ \mathrm{cm}^3$.



FormaV - document d'entraînement non officiel

**Données de stock et zones de rangement**

| Élément | Donnée |
|---|---|
| Référence P-24 en stock physique avant réception | 46 unités |
| Unités P-24 détériorées dans le stock physique | 3 unités non utilisables |
| Commande client déjà réservée sur P-24 | 28 unités |
| Seuil de réapprovisionnement P-24 | 20 unités utilisables |
| Stock cible P-24 | 60 unités utilisables |
| Zone R1 : rayonnage | Colis fermés uniquement, charge maximale 25 kg par emplacement |
| Zone R2 : emplacement au sol | Colis volumineux ou hors gabarit du rayonnage |
| Zone Q : contrôle qualité | Réservée aux colis en attente de décision, aucun prélèvement autorisé |

*État de stock relevé à 8 h 00 et caractéristiques des zones*



FormaV - document d'entraînement non officiel

**Commande C-518 et données du service d'expédition**

| Donnée | Valeur |
|---|---|
| Nombre d'articles | 6 |
| Dimensions d'un article | 18 cm × 12 cm × 8 cm |
| Masse d'un article | 0,8 kg |
| Masse du carton retenu ou du carton à choisir | Carton A : 0,4 kg ; carton B : 0,6 kg |
| Dimensions intérieures du carton A | 40 cm × 30 cm × 25 cm |
| Dimensions intérieures du carton B | 60 cm × 40 cm × 40 cm |
| Dimensions extérieures du carton B | 60 cm × 40 cm × 40 cm |
| Disposition possible des 6 articles | 2 articles dans le sens de la longueur, 3 dans le sens de la largeur et 1 couche en hauteur |
| Calage à prévoir | 2 cm ajoutés à chaque dimension intérieure nécessaire |
| Limite de masse du service pour cet envoi | 10 kg, emballage compris |
| Limites dimensionnelles du service pour cet envoi | Longueur maximale 60 cm, largeur maximale 40 cm, hauteur maximale 40 cm |
| Fermeture de l'expédition | 16 h 00 |
| Temps de préparation de la commande C-518 | 12 minutes |

*Caractéristiques à utiliser pour préparer l'envoi*

**DT 3** : PLAN DE LA PLATEFORME ET CONSIGNES DE CIRCULATION ET DE SÉCURITÉ

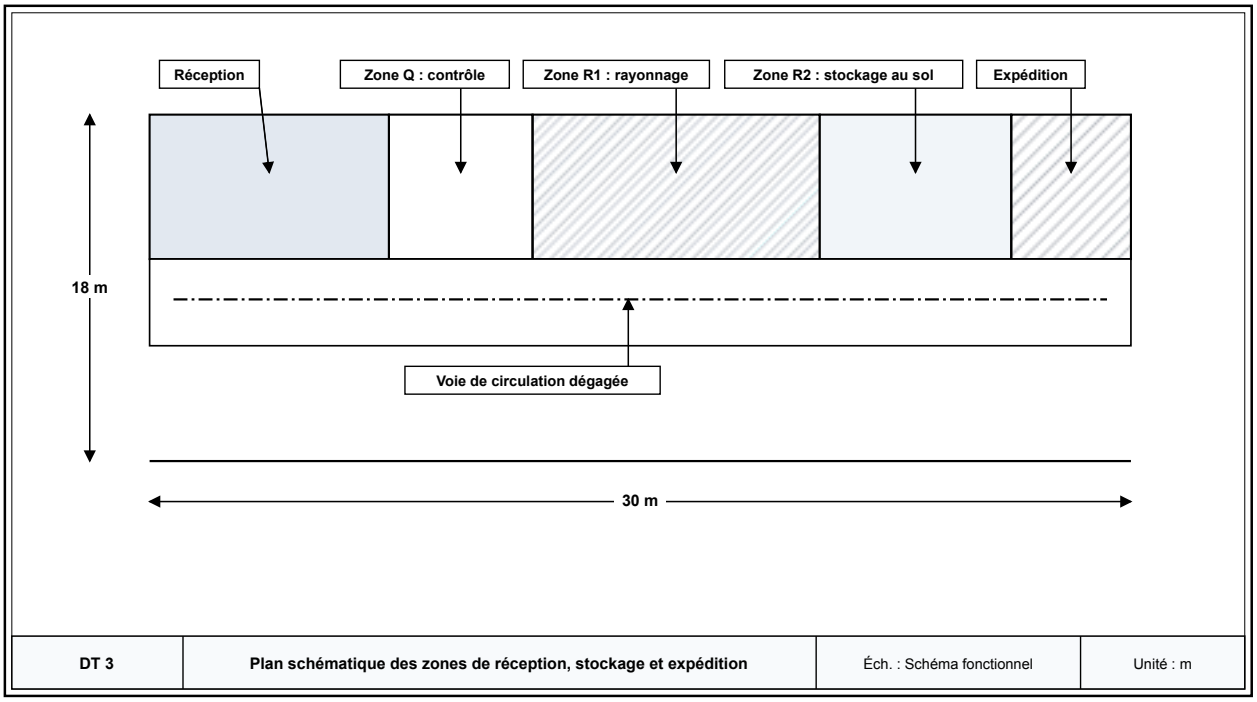
Le plan représente les principales zones de la plateforme. Les déplacements des colis se font de la réception vers le contrôle, puis vers le stockage ou la préparation et enfin vers l'expédition. Les zones sont séparées des voies de circulation piétonne.

Consignes du site : maintenir les allées et les issues dégagées ; utiliser un chariot adapté pour déplacer plusieurs colis ; ne pas porter une charge qui masque la visibilité ; ne pas déposer de colis dans une voie de circulation ; pour un colis qui fuit ou présente un risque, arrêter la manutention, baliser la zone, éviter tout contact direct, prévenir le responsable et appliquer la procédure de traitement du site. La reprise intervient uniquement après sécurisation et autorisation du responsable.

Pour un colis conforme et fermé, la préparation comprend le comptage des articles, le choix d'un carton adapté, le calage, la fermeture, l'identification de l'envoi et le dépôt dans la zone d'expédition. Les colis en attente de décision restent en zone Q.



FormaV - document d'entraînement non officiel




*Plan fonctionnel de la plateforme. Les dimensions indiquent l'emprise générale des locaux ; le schéma ne remplace pas les consignes de circulation du site.*

### Repères de circulation et règles d'affectation

| Repère | Fonction | Consigne |
|---|---|---|
| Réception | Déchargement et premier contrôle | Ne pas stocker avant le contrôle |
| Zone Q | Contrôle ou attente de décision | Aucun prélèvement pour une commande |
| Zone R1 | Rayonnage pour colis fermés | Respecter la charge maximale indiquée dans le DT 2 |
| Zone R2 | Stockage au sol des colis volumineux | Ne pas empiéter sur la voie de circulation |
| Expédition | Regroupement des envois prêts au départ | Vérifier l'identification avant le dépôt |

*Consignes applicables dans le plan de la plateforme*



FormaV - document d'entraînement non officiel

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 1** : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 1.3 et 2.1 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases signalées par « ... ». Indiquez les unités et formulez une réserve factuelle pour toute anomalie constatée.

**Fiche de contrôle de réception**

| Référence | Écart entre quantité commandée et quantité reçue | Détérioration constatée | Décision ou action à mener |
|---|---|---|---|
| P-24 | ..... | ..... | ..... |
| E-08 | ..... | ..... | ..... |
| R-11 | ..... | ..... | ..... |

*À compléter à partir du DT 1*

**Mise à jour du stock P-24**

| Étape | Calcul | Résultat |
|---|---|---|
| Stock utilisable après retrait des unités détériorées | ..... | ..... |
| Stock restant après réservation de la commande client | ..... | ..... |
| Seuil de réapprovisionnement atteint : oui ou non | ..... | ..... |

*À compléter à partir du DT 2*

**Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FormaV - document d'entraînement non officiel

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 2** : Document réponse à rendre avec la copie : Question 3.4 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases signalées par « ... » afin de formaliser la préparation de la commande C-518. Respectez l'ordre des opérations et les consignes des DT 2 et DT 3.

**Feuille de préparation de l'envoi C-518**

| Étape de préparation | Contrôle ou résultat attendu | À renseigner |
|---|---|---|
| 1. Prélever et compter les articles | Nombre d'articles conforme à la commande | ..... |
| 2. Choisir le carton et effectuer le calage | Carton retenu et compatibilité avec les dimensions calculées | ..... |
| 3. Vérifier l'envoi | Masse totale et respect des limites du service | ..... |
| 4. Fermer et identifier le colis | Colis fermé et identification vérifiée | ..... |
| 5. Déposer l'envoi | Zone de dépôt et contrôle final avant départ | ..... |

*À compléter par le candidat avant le dépôt en zone d'expédition*

**Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



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.