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 OL, veuillez visiter :
capol.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP OPÉRATEUR LOGISTIQUE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

EP3 : communication professionnelle

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-OL-EP3** • Durée : **2 h** • Coefficient : **EP3 : coefficient 4, dont 1 pour la PSE; aucun coefficient propre à cette partie**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Prendre connaissance de la situation et sélectionner les informations utiles** (2 questions) — **Page 3**
2. **Alerter le responsable et expliquer l'anomalie** (2 questions) — **Page 5**
3. **Écouter, reformuler et appliquer les consignes** (2 questions) — **Page 6**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 7**

Sujet officiel (PDF) : https://capol.fr/assets/annales/cap-ol/Communication professionnelle/2026/CAP OL - Communication professionnelle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Prendre connaissance de la situation et sélectionner les informations utiles

À l'entrepôt LogiNord, une palette destinée au client Maison Rivière présente une anomalie par rapport au bon de préparation. Les documents donnent les faits observés, la localisation et les informations restant à vérifier pour préparer l'alerte au responsable.

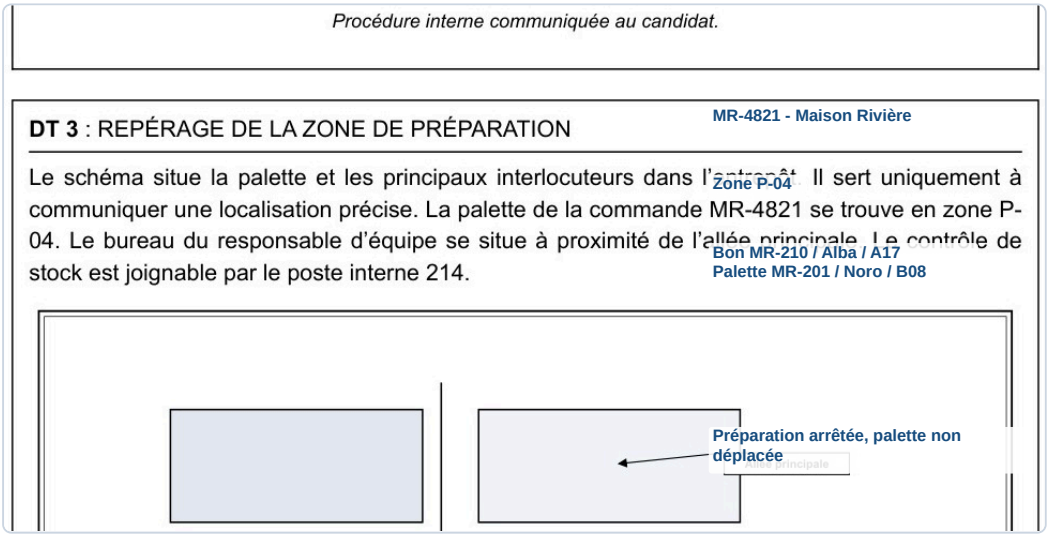
Repérage des faits

Question 1.1. Repérez les faits à communiquer au responsable : la commande concernée, la localisation de la palette, l'anomalie constatée et les éléments disponibles pour la décrire.

Élément	Fait à communiquer
Commande et client	MR-4821, Maison Rivière
Localisation	Zone de préparation P-04
Bon de préparation	12 cartons demandés : MR-210, Verres Alba, lot A17
Palette observée	Étiquette et cartons visibles : MR-201, Bols Noro, lot B08
Action déjà réalisée	Préparation interrompue, palette non déplacée

À l'oral, indiquez séparément ce que demande le bon et ce que montrent l'étiquette et les cartons visibles. Précisez que la palette est en P-04 et que vous avez interrompu la préparation sans la déplacer. Ces éléments décrivent l'écart constaté sans en supposer la cause.

Repères pour l'alerte orale complétés



✓ RÉPONSE À RETENIR

MR-4821, Maison Rivière, en P-04 : bon MR-210, Verres Alba, lot A17 ; palette MR-201, Bols Noro, lot B08.

Faits observés et informations à vérifier

Question 1.2. Identifiez les informations qui restent à vérifier et distinguez-les des faits observés. N'affirmez pas comme certaine une cause qui n'est pas établie par les documents.

Faits observés : le bon demande 12 cartons MR-210, Verres Alba, lot A17. L'étiquette et les cartons visibles portent MR-201, Bols Noro, lot B08. La préparation a été interrompue et la palette n'a pas été déplacée.

- La quantité réellement présente sur la palette reste à vérifier.
- La cause et l'origine de l'anomalie sont inconnues.

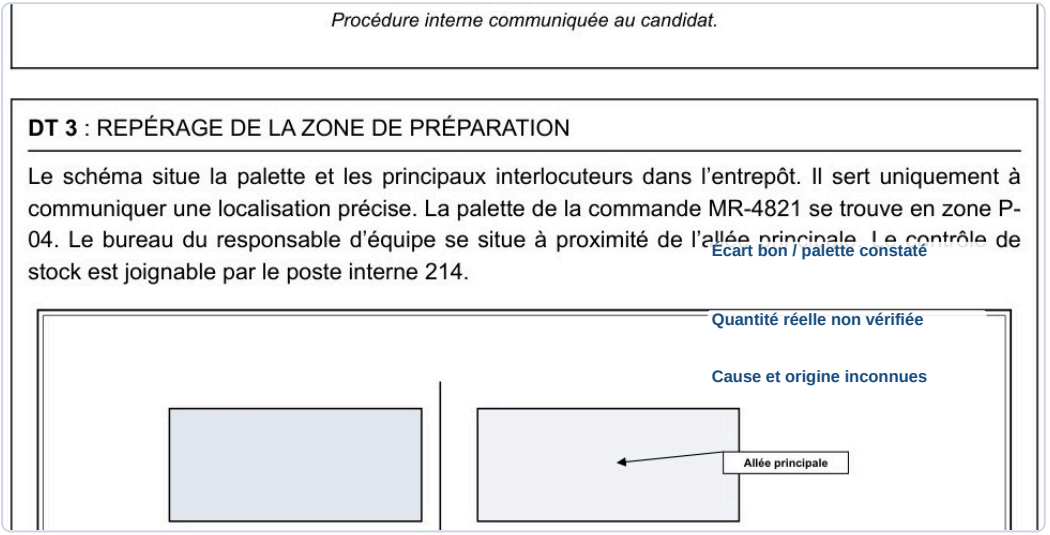
Signalez l'écart sans conclure à une erreur de préparation ou d'étiquetage.

Informations non vérifiées ou inconnues

Procédure interne communiquée au candidat.

DT 3 : REPÉRAGE DE LA ZONE DE PRÉPARATION

Le schéma situe la palette et les principaux interlocuteurs dans l'entrepôt. Il sert uniquement à communiquer une localisation précise. La palette de la commande MR-4821 se trouve en zone P-04. Le bureau du responsable d'équipe se situe à proximité de l'allée principale. Le contrôle de stock est joignable par le poste interne 214.



✓ RÉPONSE À RETENIR

Quantité de la palette non vérifiée ; cause et origine de l'anomalie inconnues. Ne pas avancer d'hypothèse comme un fait.

2. Alerter le responsable et expliquer l’anomalie

Le candidat informe oralement le responsable d’équipe de l’anomalie relevée pendant la préparation de la commande MR-4821. Il compare le bon avec l’étiquette et les cartons visibles, puis répond aux demandes de précision en s’en tenant aux faits disponibles.

Alerte orale

Question 2.1. Informez oralement votre responsable de l’anomalie. Situez la palette, indiquez la commande concernée et décrivez précisément les différences constatées entre l’étiquette et les informations de préparation.

« Bonjour, je vous signale une anomalie sur la commande MR-4821 de Maison Rivière, en zone de préparation P-04. Le bon demande 12 cartons de référence MR-210, désignation Verres Alba, lot A17. Or l’étiquette de la palette et les cartons visibles portent la référence MR-201, désignation Bols Noro, lot B08. J’ai interrompu la préparation et je n’ai pas déplacé la palette. » La quantité réelle n’a pas été vérifiée et la cause de l’anomalie n’est pas connue.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Commande MR-4821, client Maison Rivière, palette en P-04 : le bon indique MR-210, Verres Alba, lot A17 ; l’étiquette et les cartons visibles indiquent MR-201, Bols Noro, lot B08.

Réponses aux demandes de précision

Question 2.2. Répondez aux demandes de précision de votre responsable en vous appuyant sur les documents et sur les seuls faits observés. Si une information n’est pas disponible, dites-le clairement.

Je m’en tiens aux faits disponibles :

- Le bon demande 12 cartons, mais le nombre présent sur la palette n’a pas été vérifié.
- L’étiquette et les cartons visibles portent les mêmes informations : MR-201, Bols Noro, lot B08. Elles diffèrent du bon, qui indique MR-210, Verres Alba, lot A17.
- La cause de l’écart n’est pas connue : je ne peux pas déterminer s’il s’agit d’une erreur d’étiquetage ou de préparation.

La livraison est prévue le 18 juin 2026.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Quantité réelle et cause inconnues. L’étiquette correspond aux cartons visibles, mais pas aux informations du bon de préparation.

3. Écouter, reformuler et appliquer les consignes

Le responsable demande de laisser la palette à l'arrêt en P-04, de signaler son indisponibilité selon la procédure du site et de transmettre les références au contrôle de stock. Le candidat doit reformuler les consignes, demander une précision si besoin et annoncer un ordre d'action conforme.

Écoute et reformulation

Question 3.1. Écoutez les consignes, reformulez les actions demandées et signalez immédiatement toute consigne que vous n'auriez pas comprise.

Je reformule : « Je laisse la palette à l'arrêt en P-04, je signale son indisponibilité selon la procédure du site et je transmets au contrôle de stock les informations du bon et de l'étiquette. Le bon indique MR-210, Verres Alba, lot A17 ; l'étiquette indique MR-201, Bols Noro, lot B08. Je ne modifie ni l'étiquette ni la préparation. » Si je ne connais pas la procédure de signalement ou si une consigne n'est pas claire, je demande aussitôt une précision au responsable.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Palette maintenue à l'arrêt en P-04 ; indisponibilité signalée et références transmises au contrôle de stock, sans modifier l'étiquette ni la préparation.

Ordre des actions et clôture de l'échange

Question 3.2. Indiquez dans quel ordre vous allez agir, en respectant la consigne de ne pas déplacer la palette. Terminez l'échange de manière professionnelle.

1. Je laisse la palette à l'arrêt en P-04, sans la déplacer ni reprendre la préparation.
2. Je signale son indisponibilité en suivant la procédure du site. Si une modalité n'est pas claire, je demande une précision avant d'agir.
3. Je transmets au contrôle de stock les informations du bon, MR-210, Verres Alba, lot A17, et de l'étiquette, MR-201, Bols Noro, lot B08.

Je ne modifie ni l'étiquette ni la préparation. Je termine l'échange en confirmant que j'ai compris les consignes et en remerciant le responsable.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Arrêt en P-04, signalement de l'indisponibilité, puis transmission des informations au contrôle de stock, sans déplacer la palette ni modifier la préparation.

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

Bilan de l'épreuve : Cette première partie de l'EP3 du CAP Opérateur logistique, session 2026, porte le code 26-CAP-OL-EP3. L'épreuve dure 2 h; l'EP3 est coefficient 4, dont 1 pour la PSE, sans coefficient propre à cette partie. Le candidat traite une anomalie de préparation à l'entrepôt LogiNord et mobilise observation, communication orale, écoute et application des consignes.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Comparer référence, désignation et lot du bon de préparation avec l'étiquette et les cartons visibles.
- Le bon indique MR-210, Verres Alba, lot A17; l'étiquette et les cartons visibles portent MR-201, Bols Noro, lot B08.
- La commande prévoit 12 cartons, mais la quantité sur la palette n'a pas été vérifiée et la cause de l'anomalie est inconnue.
- Interrompre l'opération, ne pas déplacer la palette, alerter le responsable, attendre ses consignes et transmettre les informations si demandé.

Points de vigilance & attentes du jury

- Donner le numéro de commande MR-4821, le client Maison Rivière et la localisation de la palette, zone P-04.
- Distinguer les informations du bon, les observations sur la palette et les données non vérifiées.
- Ne pas déplacer la palette, modifier l'étiquette, reconstituer la palette ou valider une quantité sans autorisation.
- Reformuler les consignes dans leur ordre, demander une précision si nécessaire et conclure l'échange professionnellement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment présenter clairement l'anomalie au responsable ?

Présentez la commande MR-4821 et sa localisation en P-04. Comparez ensuite les informations : le bon indique MR-210, Verres Alba, lot A17; l'étiquette et les cartons visibles portent MR-201, Bols Noro, lot B08. Précisez que la quantité n'a pas été vérifiée.

Q : Peut-on conclure que la palette contient une mauvaise quantité ou expliquer la cause de l'erreur ?

Non. Le nombre de cartons n'a pas été vérifié et les documents indiquent que la cause est inconnue. Présentez ces éléments comme des informations non établies et ne transformez pas une hypothèse en fait confirmé.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et comment se déroule la mise en situation ?

La durée officielle de l'épreuve est de 2 h. Pour la mise en situation, vous disposez de 10 minutes pour étudier les documents et préparer l'entretien, puis de 5 minutes pour présenter les faits, répondre au responsable et tenir compte de ses consignes.

Q : Quel barème s'applique et quel coefficient est prévu pour cette partie ?

La mise en situation est notée sur 20 points : 6 pour la prise de connaissance, 8 pour l'alerte et l'explication, et 6 pour l'écoute et l'application des consignes. Cette partie n'a pas de coefficient propre; l'EP3 est coefficient 4, dont 1 pour la PSE.

Sujet officiel associé (PDF) : https://capol.fr/assets/annales/cap-ol/Communication professionnelle/2026/CAP OL - Communication professionnelle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP Opérateur Logistique : 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.