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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

OPÉRATEUR / OPÉRATRICE LOGISTIQUE

SESSION 2026

ÉPREUVE EP3 : ÉTUDE DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES, PREMIÈRE PARTIE : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Aucun coefficient propre à cette partie. EP3 : coefficient 4, dont 1 pour la PSE. Dur

Le candidat dispose du sujet et des documents fournis, ainsi que de papier et d'un stylo pour préparer l'entretien. Aucun document personnel n'est autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Prendre connaissance de la situation (6 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Alerter le responsable et expliquer l'anomalie (8 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Écouter, reformuler et appliquer les consignes (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.
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.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : ENTREPÔT LOGINORD, 12 RUE DES ATELIERS, 59000 LILLE

Vous êtes opérateur ou opératrice logistique à l'entrepôt LogiNord. Au cours d'une opération de préparation de commandes, vous constatez une anomalie concernant une palette destinée au client Maison Rivière. Vous disposez de 10 minutes pour prendre connaissance de la situation et préparer votre échange. L'examinateur joue le rôle de votre responsable d'équipe. Vous disposez ensuite de 5 minutes pour lui présenter les faits, répondre à ses questions et tenir compte de ses consignes.

Vous ne devez pas déplacer la palette ni poursuivre l'opération concernée avant d'avoir reçu une consigne. Aucune connaissance extérieure aux informations du sujet n'est nécessaire.

La grille présentée dans les parties ci-dessous répartit l'évaluation de la mise en situation sur 20 points. Elle ne constitue pas un coefficient réglementaire distinct de l'EP3.

Partie 1 : Prendre connaissance de la situation (6 points)

Repérage et sélection des informations utiles

Pendant votre préparation, prenez connaissance des documents DT 1, DT 2 et DT 3. Vous pouvez noter les éléments que vous souhaitez présenter oralement. Les informations nécessaires à la situation sont intégralement fournies dans ces documents.

Éléments à relever avant l'échange

Élément	Information à repérer
Commande et client	Maison Rivière, commande MR-4821
Anomalie observée	Étiquette palette et contenu ne concordent pas
Localisation	Zone de préparation P-04
Action immédiate	Ne pas déplacer la palette et avertir le responsable

Support de préparation fourni au candidat.

1.1 (3 points) 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.

1.2 (3 points) 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.

Partie 2 : Alerter le responsable et expliquer l'anomalie (8 points)

Communication orale adaptée à l'interlocuteur et au contexte professionnel

Au début de l'entretien, vous vous adressez à votre responsable d'équipe. Présentez la situation de façon concise et compréhensible, indiquez ce que vous avez effectivement constaté et précisez ce que vous avez déjà fait. L'examinateur peut vous demander des précisions.

2.1 (5 points) 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.

2.2 (3 points) 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.

Partie 3 : Écouter, reformuler et appliquer les consignes (6 points)

Écoute active, prise en compte des consignes et comportement professionnel

L'examinateur vous donne les consignes prévues au DT 2 : maintenir la palette à l'arrêt, matérialiser l'attente selon la procédure de l'entrepôt, puis transmettre les informations au contrôle de stock. Vous devez montrer que vous avez compris les consignes et demander une précision si nécessaire.

3.1 (3 points) Écoutez les consignes, reformulez les actions demandées et signalez immédiatement toute consigne que vous n'auriez pas comprise.

3.2 (3 points) Indiquez dans quel ordre vous allez agir, en respectant la consigne de ne pas déplacer la palette. Terminez l'échange de manière professionnelle.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : BON DE PRÉPARATION ET RELEVÉ DE L'ANOMALIE

Entrepôt LogiNord, commande MR-4821, client Maison Rivière. Livraison prévue le 18 juin 2026. Zone de préparation P-04. Le bon de préparation indique 12 cartons de références MR-210, désignation « Verres Alba, lot A17 ». L'étiquette apposée sur la palette porte la référence MR-201 et la désignation « Bols Noro, lot B08 ». Le relevé effectué sur place indique que les cartons visibles portent la référence MR-201 et la désignation « Bols Noro, lot B08 ». Le nombre de cartons n'a pas été vérifié. L'opérateur a interrompu la préparation et n'a pas déplacé la palette. La cause de l'anomalie n'est pas connue.

Les éléments ci-dessus sont les seules observations confirmées au moment de l'alerte.

Comparaison des informations de la commande et de la palette

Point comparé	Bon de préparation	Palette observée
Référence	MR-210	MR-201
Désignation	Verres Alba	Bols Noro
Lot	A17	B08
Quantité	12 cartons demandés	Quantité non vérifiée

Données relevées sur le bon de préparation et sur la palette.

DT 2 : CONSIGNES INTERNES DE TRAITEMENT D'UNE ANOMALIE DE PRÉPARATION

Lorsqu'une anomalie est constatée avant expédition : interrompre l'opération concernée, ne pas déplacer la palette, informer le responsable d'équipe en donnant la localisation et les faits observés, puis attendre les instructions. Le responsable peut demander de maintenir la palette dans la zone, de signaler son indisponibilité selon la procédure interne et de transmettre le relevé au contrôle de stock. Ne pas modifier une étiquette, reconstituer une palette ou valider une quantité sans autorisation. Pour toute intervention nécessitant un déplacement de charge, attendre la consigne du responsable et appliquer les règles de sécurité du site.

Consignes que le responsable donnera pendant l'entretien : « Vous laissez la palette à l'arrêt en P-04. Vous signalez son indisponibilité selon la procédure du site. Vous transmettez les références du bon et de l'étiquette au contrôle de stock. Vous ne modifiez ni l'étiquette ni la préparation. »

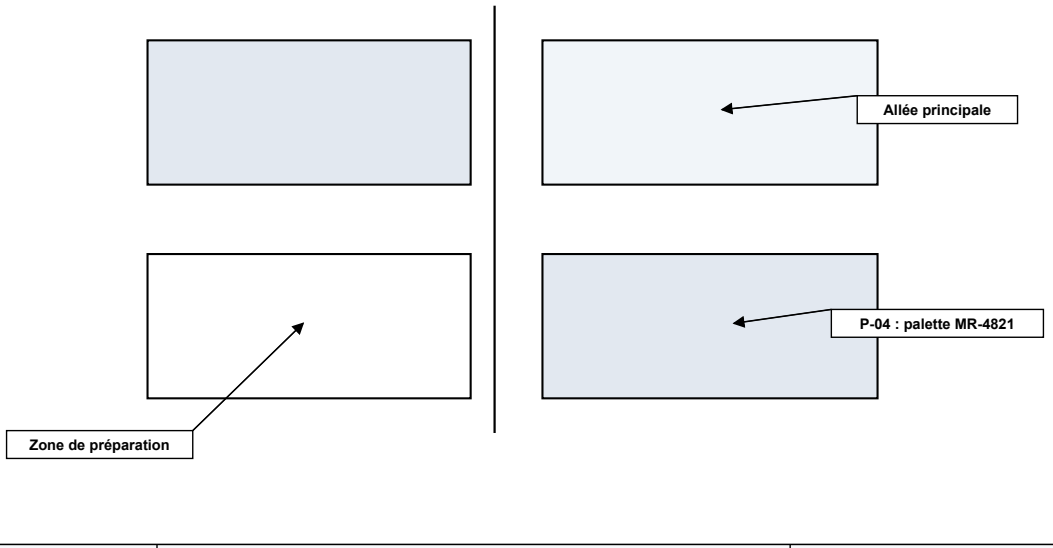
Ordre de traitement de l'anomalie

Étape	Action attendue
1	Interrompre l'opération concernée
2	Ne pas déplacer la palette
3	Alerter le responsable avec des faits précis
4	Attendre les instructions et les appliquer
5	Transmettre les informations au contrôle de stock si demandé

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.



DT 3	Plan simplifié de repérage de l'entrepôt	Éch. : Schéma non à l'échelle	Unité : repères de zone

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document de préparation à l'entretien — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Utilisez ce tableau pour préparer votre prise de parole. Il n'est pas à remettre à l'examinateur. Les réponses peuvent être prises sous forme de mots-clés.

Repères pour l'alerte orale

Élément à présenter	Notes du candidat
Commande et client	.....
Localisation de la palette	.....
Faits observés sur le bon et la palette	.....
Informations non vérifiées ou inconnues	.....
Action déjà réalisée	.....
Consigne à reformuler après l'échange	.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.