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 CRM, veuillez visiter :
cap-crm.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP Conducteur routier de marchandises - compétence C1.3.1 : Communiquer avec le client

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-CRM-EP3** • Durée : **2 h** • Coefficient : **Aucun coefficient autonome; EP3 : coefficient 5, dont 1 pour la VSP**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse juridique du litige contractuel** (4 questions) — **Page 3**
2. **Diagnostic stratégique, relation client et préconisations** (4 questions) — **Page 6**
3. **Exploitation du compte de résultat simplifié et indicateurs de rentabilité** (4 questions) — **Page 9**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://cap-crm.fr/assets/annales/cap-crm/Communication et relation client/2026/CAP CRM - Communication et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique du litige contractuel

STEF SA a livré des produits frais à Alim'Région quatre heures après le délai convenu, et le client réclame 2 400 euros malgré un plafond contractuel de 500 euros. Les ressources présentent des extraits du contrat, des règles du Code civil et une décision de la Cour de cassation concernant les clauses limitatives de responsabilité.

Partie 1

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits utiles : identifiez les parties, la nature de leur relation contractuelle, l'obligation concernée, le manquement allégué et la demande formulée par le client.

Élément	Qualification
Parties	STEF SA, transporteur ; Alim'Région, cliente
Relation	Contrat de transport de produits frais
Obligation concernée	Livrer le 12 mars 2026 avant 8 h 00 ; signaler toute difficulté connue
Manquement allégué	Arrivée à 12 h 00, soit quatre heures après le délai convenu
Demande	Réclamation écrite le jour même et indemnisation de 2 400 € pour perte d'exploitation alléguée

Le retard et la réclamation le jour même sont établis. En revanche, le dossier n'établit ni la cause du retard, ni si une difficulté a été signalée, ni la réalité et le montant de la perte. STEF invoque un plafond contractuel de 500 €, dont l'application reste à examiner.

DR 1 : qualification des faits



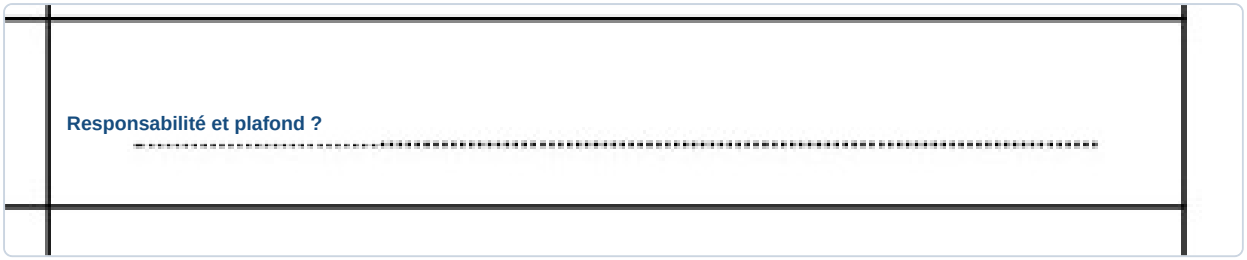
✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Contrat de transport entre STEF SA et Alim'Région ; retard de quatre heures établi ; perte d'exploitation de 2 400 € réclamée, mais non encore justifiée.

Question 1.2. Formulez le problème de droit auquel l'entreprise doit répondre, sous la forme d'une question juridique générale.

Le problème porte sur la responsabilité contractuelle du transporteur et l'étendue de la réparation. La question juridique générale est la suivante : un transporteur qui livre après le délai convenu doit-il indemniser le client pour le préjudice subi, et une clause plafonnant l'indemnisation peut-elle limiter cette réparation lorsque le retard affecte l'engagement de livraison ?

DR 1 : problème de droit



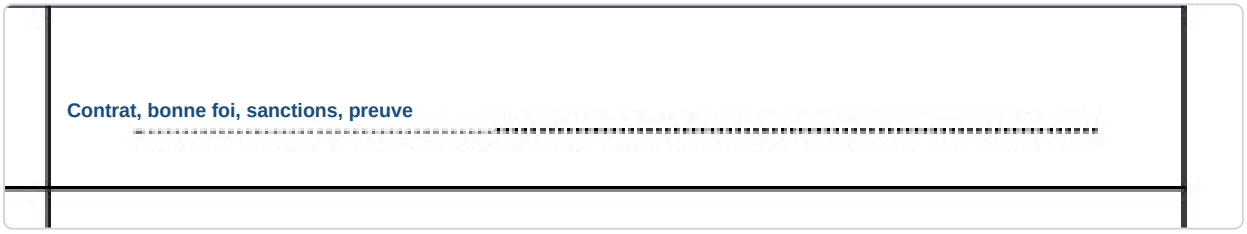
✓ RÉPONSE À RETENIR

Un transporteur responsable d'un retard peut-il être tenu d'indemniser le client, et le plafond contractuel de 500 € peut-il s'appliquer ?

Question 1.3. À partir des extraits du DT 1, présentez les règles de droit applicables. Expliquez le principe de force obligatoire du contrat, l'exigence de bonne foi, les conséquences possibles d'une inexécution et la charge de la preuve.

- **Force obligatoire :** selon l'article 1103 du Code civil, le contrat légalement formé s'impose aux parties ; le délai convenu doit être respecté.
- **Bonne foi :** l'article 1104 exige une exécution loyale. L'article 4 du contrat impose aussi de signaler rapidement toute difficulté susceptible d'affecter le délai.
- **Inexécution :** l'article 1217 prévoit notamment la réduction du prix, la résolution ou la réparation. Selon l'article 1231-1, un retard peut donner lieu à des dommages et intérêts, sauf force majeure justifiée.
- **Preuve :** l'article 1353 impose au demandeur de prouver l'obligation invoquée ; celui qui se prétend libéré doit justifier le fait correspondant. Le client doit également étayer le préjudice réclamé.

DR 1 : règles applicables



✓ RÉPONSE À RETENIR

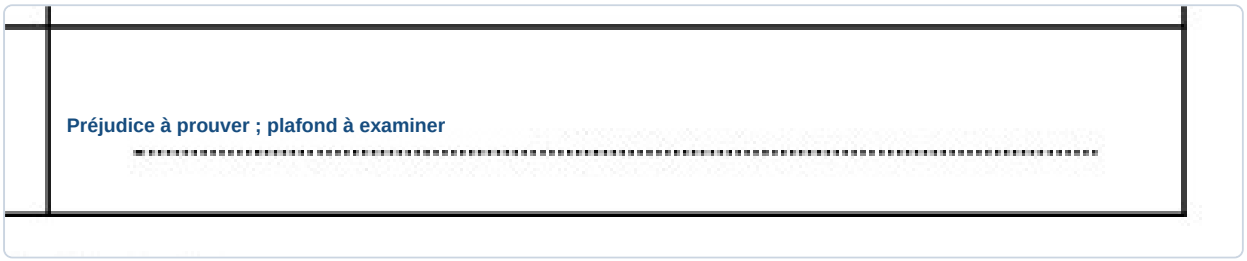
Le contrat s'impose et doit être exécuté de bonne foi. Le retard peut ouvrir droit à réparation, sauf force majeure justifiée ; les parties doivent apporter les preuves qui leur incombent.

Question 1.4. **Résolvez le cas par un syllogisme juridique complet : appliquez les règles aux faits établis, mobilisez avec prudence la décision de la Cour de cassation résumée au DT 2, concluez sur la réclamation de 2 400 euros et la clause plafonnant l'indemnisation, puis indiquez les éléments à vérifier avant une décision définitive.**

1. **Règle :** les articles 1231-1 et 1217 permettent de demander réparation d'une inexécution ou d'un retard, sauf force majeure justifiée. Selon l'arrêt Chronopost, une clause limitative peut être écartée si elle contredit l'engagement essentiel.
2. **Application :** le délai avant 8 h était convenu et l'arrivée à 12 h établit le retard. Sa cause et l'existence d'une force majeure ne sont pas précisées. La perte de 2 400 € et son lien avec le retard restent à prouver.
3. **Conclusion :** une indemnisation est envisageable, mais le montant et l'application du plafond de 500 € ne sont pas tranchés. L'arrêt Chronopost invite à examiner la clause et l'engagement précis ; il ne rend pas automatiquement ce plafond inopposable.

STEF doit vérifier le contrat complet, la cause du retard, les éventuels signalements, les justificatifs du préjudice et les conditions de réclamation.

DR 1 : solution motivée



✓ RÉPONSE À RETENIR

Le retard est établi ; le préjudice de 2 400 € reste à prouver. Le plafond de 500 € doit être évalué au regard du contrat et des circonstances.

2. Diagnostic stratégique, relation client et préconisations

La direction régionale veut réduire les retards, préserver la relation avec Alim'Région et éviter que l'amélioration du service dégrade durablement la rentabilité. Le dossier apporte des données commerciales et financières régionales et demande un diagnostic interne et externe, l'analyse de facteurs PESTEL et des propositions d'action.

Partie 2

Question 2.1. Réalisez un diagnostic stratégique synthétique de STEF SA dans la situation décrite : présentez au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces, en distinguant les éléments internes des éléments externes.

Les forces et faiblesses relèvent de l'entreprise ; les opportunités et menaces viennent de son environnement. Les chiffres financiers et commerciaux concernent le périmètre régional fictif du scénario.

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
92 % des livraisons à l'heure Part de marché régionale estimée : 18 %	Retard de quatre heures pour Alim'Région Cause du retard à diagnostiquer	Préserver la relation avec Alim'Région par un plan correctif Renforcer l'image de fiabilité du service	Le client menace de suspendre ses commandes en cas de récidive Réclamation de 2 400 €

Les opportunités reposent sur la capacité de STEF à corriger l'incident ; elles constituent des pistes d'action, non des résultats acquis.

Diagnostic stratégique complété

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
92 % à l'heure	Retard de 4 h	Plan correctif client	Commandes menacées
Part de marché : 18 %	Cause à diagnostiquer	Image de fiabilité	Réclamation : 2 400 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

La présence régionale est établie, mais la ponctualité doit progresser pour préserver le client et la réputation du service.

Question 2.2. Analysez au moins quatre dimensions pertinentes du modèle PESTEL susceptibles d'influencer le transport sous température dirigée et la qualité de service. Reliez chacune à un effet possible sur l'entreprise ou ses clients, en appuyant les éléments retenus sur une donnée du dossier ou en les identifiant comme des hypothèses à vérifier.

Le dossier établit l'exigence de livraison avant 8 h et l'obligation contractuelle de signaler une difficulté. Les autres facteurs ci-dessous sont des hypothèses à vérifier pour l'activité régionale.

Dimension	Facteur et effet possible
Politique	Politiques de mobilité ou zones à faibles émissions, à vérifier : elles peuvent modifier les itinéraires et les temps de parcours.
Économique	Évolution du carburant, hypothèse à vérifier : hausse des coûts et pression sur la rentabilité des actions.
Socioculturelle	Exigence d'Alim'Région d'être livré avant 8 h : un retard risque d'altérer la satisfaction et la fidélité.
Technologique	Suivi des véhicules et alertes, à vérifier : détection anticipée des retards et information plus rapide du client.
Environnementale	Aléas météorologiques ou exigences de réduction des émissions, à vérifier : perturbation des tournées ou adaptation de la flotte.
Légale	Le contrat impose le délai et le signalement des difficultés ; les règles applicables à la chaîne du froid sont à vérifier. Un manquement peut entraîner réclamation et coûts.

Ces facteurs peuvent affecter la ponctualité, la conservation des produits et les coûts de transport.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les délais contractuels, les attentes du client et les facteurs économiques, technologiques et réglementaires peuvent influer sur la qualité de service.

Question 2.3. Analysez les enjeux du choix managérial consistant à traiter rapidement la réclamation, à rechercher la cause du retard et à mettre en place une action corrective. Montrez les effets possibles sur la satisfaction client, l'organisation du travail et les coûts.

Un traitement rapide de la réclamation montre au client que sa demande est prise en compte et peut limiter le risque de rupture commerciale. Rechercher la cause permet de distinguer un incident ponctuel d'un problème récurrent et de choisir une correction adaptée. L'enquête mobilise l'exploitation, le conducteur et éventuellement la maintenance : les informations doivent être partagées sans désorganiser les tournées. Les mesures correctives peuvent entraîner des coûts immédiats, mais réduire les retards, les réclamations et les pertes de commandes. Il faut donc suivre leurs résultats et leur coût avant de les maintenir ou de les généraliser.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Traiter et corriger l'incident peut préserver le client, sous réserve de maîtriser les coûts et de vérifier l'efficacité des mesures.

Question 2.4. Proposez deux actions concrètes et complémentaires pour prévenir un nouveau retard et améliorer la communication avec Alim'Région. Pour chaque action, précisez un responsable ou un service concerné et un indicateur de suivi.

1. **Fiabiliser la tournée :** le service exploitation analyse la cause du retard, ajuste le planning et prévoit une marge de sécurité ou une solution de remplacement. Indicateur : taux de livraisons à l'heure, à comparer au niveau actuel de 92 %.

2. **Améliorer l’alerte client :** l’exploitation informe Alim’Région dès qu’un aléa menace l’horaire, communique une heure estimée d’arrivée puis confirme la livraison. Indicateurs : part des retards signalés avant l’échéance et nombre de réclamations liées aux délais.

Un bilan périodique avec le client permet d’ajuster les deux actions.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Corriger la préparation des tournées et prévenir rapidement le client ; suivre la ponctualité, les alertes et les réclamations.

3. Exploitation du compte de résultat simplifié et indicateurs de rentabilité

Les données concernent une activité régionale fictive de transport sous température dirigée : 1 200 000 euros de chiffre d'affaires, 780 000 euros de charges variables et 360 000 euros de charges fixes. Les questions portent sur les indicateurs de rentabilité et sur les liens entre qualité de service, fidélisation et coûts.

Partie 3

Question 3.1. Calculez la marge sur coûts variables et son taux. Présentez les opérations et interprétez brièvement le résultat obtenu.

Indicateur	Formule et opération	Résultat
Marge sur coûts variables	Chiffre d'affaires - charges variables 1 200 000 - 780 000	420 000 €
Taux de marge sur coûts variables	Marge ÷ chiffre d'affaires × 100 420 000 ÷ 1 200 000 × 100	35,0 %

La marge sur coûts variables est la part du chiffre d'affaires restant après paiement des charges variables. Ici, chaque tranche de 100 € de chiffre d'affaires en dégage 35 €. Cette marge sert d'abord à couvrir les charges fixes, puis contribue au résultat.

Marge et taux complétés dans le DR 1

Indicateur	Formule ou opération	Résultat	Interprétation
	1 200 000 - 780 000	420 000 €	
Marge sur coûts variables	420 000 ÷ 1 200 000 × 100	35,0 %	

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Marge sur coûts variables : 420 000 €. Taux : 35,0 %.

Question 3.2. Calculez le seuil de rentabilité en euros de chiffre d'affaires. Indiquez la formule utilisée et interprétez la signification de ce seuil pour l'activité étudiée.

Indicateur	Formule et opération	Résultat
Seuil de rentabilité	Charges fixes ÷ taux de marge sur coûts variables 360 000 ÷ 0,35	1 028 571 € de chiffre d'affaires

Le seuil est le chiffre d'affaires à partir duquel la marge sur coûts variables couvre exactement les charges fixes de 360 000 €. En dessous, l'activité est déficitaire ; au-dessus, elle dégage un résultat positif. Le montant est arrondi à l'euro conformément à la consigne.

Seuil de rentabilité complété dans le DR 1

Taux de marge sur coûts variables	360 000 ÷ 35,0 %	1 028 571 €	

✓ RÉPONSE À RETENIR

Seuil de rentabilité : 1 028 571 € de chiffre d'affaires.

Question 3.3. Calculez la marge de sécurité en euros, définie comme la différence entre le chiffre d'affaires réalisé et le seuil de rentabilité. Concluez sur le niveau de sécurité de l'activité au regard des données fournies.

La marge de sécurité mesure l'écart entre le chiffre d'affaires réalisé et le seuil de rentabilité.

Formule	Opération	Résultat
Chiffre d'affaires - seuil de rentabilité	1 200 000 - 360 000 ÷ 0,35	171 429 €

La marge est positive : l'activité dépasse donc son seuil de rentabilité. À charges et taux de marge inchangés, une baisse du chiffre d'affaires de 171 429 € conduirait au seuil, sans bénéfice ni perte.

Marge de sécurité complétée dans le DR 1

Seuil de rentabilité	1 200 000 - seuil	171 429 €	

✓ RÉPONSE À RETENIR

Marge de sécurité : 171 429 €.

Question 3.4. À partir des données commerciales et financières, expliquez pourquoi la qualité de service peut soutenir la fidélisation et l'activité, tout en précisant pourquoi l'entreprise doit vérifier le coût des mesures envisagées avant de les généraliser.

Les livraisons à l'heure atteignent 92 % et la part de marché régionale est estimée à 18 %. Améliorer la ponctualité peut renforcer la confiance d'Alim'Région, favoriser sa fidélisation et soutenir l'activité. Une meilleure qualité de service peut aussi aider à préserver la clientèle dans un contexte où le client menace de suspendre ses commandes.

Les actions correctives peuvent toutefois augmenter les charges fixes ou variables. Il faut donc estimer leur coût et mesurer leur effet sur la marge avant de les généraliser, afin que le gain commercial ne dégrade pas durablement la rentabilité.

Synthèse sur la qualité de service

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

Ponctualité : fidélisation et activité.
Évaluer le coût des mesures avant généralisation.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La ponctualité peut fidéliser les clients et soutenir l'activité, si le coût des actions préserve la rentabilité.

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

Bilan de l'épreuve : Session 2026 du CAP Conducteur routier de marchandises, code 26-CAP-CRM-EP3, durée 2 h; aucun coefficient autonome n'est attribué à cette compétence, évaluée dans le cadre de l'EP3 (coefficient 5, dont 1 pour la VSP). À partir d'un litige fictif de transport de produits frais chez STEF SA, l'épreuve évalue le raisonnement juridique, le diagnostic stratégique, la relation client et les calculs de rentabilité.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La marge sur coûts variables est égale au chiffre d'affaires moins les charges variables.
- Le taux de marge sur coûts variables est la marge sur coûts variables divisée par le chiffre d'affaires.
- Le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires est égal aux charges fixes divisées par le taux de marge sur coûts variables.
- Une clause limitative s'examine au regard de l'obligation essentielle et des circonstances; l'arrêt Chronopost ne suffit pas à l'écarter automatiquement.

Points de vigilance & attentes du jury

- En droit, distinguer les faits établis des éléments inconnus, notamment la cause du retard et les justificatifs du préjudice.
- Structurer le raisonnement juridique : qualification des faits, problème de droit, règles, application et solution motivée.
- Dans le diagnostic stratégique, distinguer les facteurs internes des facteurs externes et justifier les éléments PESTEL.
- Présenter les opérations, respecter les arrondis demandés et interpréter chaque indicateur calculé.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le seuil de rentabilité avec les données du sujet ?

La marge sur coûts variables vaut 1 200 000 - 780 000, soit 420 000 euros, et son taux est de 35 %. Le seuil de rentabilité se calcule ainsi : 360 000 ÷ 0,35, soit environ 1 028 571 euros de chiffre d'affaires.

Q : Le plafond contractuel de 500 euros s'applique-t-il automatiquement à la réclamation ?

Non. Il faut examiner le contrat complet, l'obligation essentielle, les circonstances du retard et les justificatifs du préjudice. L'arrêt Chronopost invite à vérifier si la clause contredit un engagement essentiel, mais ne suffit pas à écarter automatiquement le plafond.

Q : Quelle est la durée de l'épreuve et comment les points sont-ils répartis ?

Le sujet indique une durée de 2 h. L'analyse juridique vaut 7 points, l'analyse managériale et stratégique 7 points, et l'analyse économique et la gestion commerciale 6 points, soit 20 points au total.

Q : Quels éléments structurent la notation du raisonnement juridique ?

Présentez la qualification des faits, le problème de droit, les règles applicables, leur application et une solution motivée. Appuyez-vous sur le DT 1, mobilisez le DT 2 avec prudence et signalez les preuves ou clauses restant à vérifier.

Sujet officiel associé (PDF) : https://cap-crm.fr/assets/annales/cap-crm/Communication et relation client/2026/CAP CRM - Communication et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP Conducteur Routier de Marchandises : 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.