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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CONDUCTEUR ROUTIER DE MARCHANDISES

SESSION 2026

ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE C1.3.1 : COMMUNIQUER AVEC LE CLIENT, DANS LE CADRE DE L'EP3

ent : Aucun coefficient autonome. EP3 : coefficient 5, dont 1 pour la VSP Durée : 2

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

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Analyse juridique du litige contractuel (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Analyse économique et gestion commerciale (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 calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
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 : STEF SA, SIÈGE SOCIAL À PARIS, ACTIVITÉ DE TRANSPORT ET DE LOGISTIQUE SOUS TEMPÉRATURE DIRIGÉE

La compétence C1.3.1, « Communiquer avec le client », relève du référentiel du CAP Conducteur routier de marchandises et peut être évaluée dans le cadre de l'EP3. Elle n'est pas une épreuve écrite autonome : elle ne possède donc pas de durée, de coefficient ni de code d'examen propres. Les 30 minutes, le barème sur 20 et le code de repérage indiqués dans les métadonnées concernent uniquement la situation d'évaluation présentée ici. Le coefficient réglementaire indiqué est celui de l'EP3 : 5, dont 1 pour la VSP.

Vous travaillez au service exploitation de STEF SA. Dans le scénario proposé, l'entreprise a conclu avec la société fictive Alim'Région un contrat de transport de produits frais. Une livraison a été effectuée avec un retard de quatre heures. Le client conteste la facture, réclame une indemnisation et indique qu'il suspendra les commandes si l'incident se reproduit. Vous devez analyser le litige, apprécier les choix de l'entreprise et exploiter les données économiques du dossier. Les données financières de DT 3 sont celles du périmètre pédagogique défini pour le cas et ne sont pas présentées comme les comptes publiés de STEF SA.

Répondez de manière structurée, précise et professionnelle. Pour l'analyse juridique, utilisez les étapes suivantes : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable, solution motivée pour l'espèce. Les documents techniques font partie du sujet.

Partie 1 : Analyse juridique du litige contractuel (7 points)

Contrat de transport, inexécution et demande d'indemnisation

La société Alim'Région a confié à STEF SA une livraison de produits frais pour le 12 mars 2026 avant 8 h 00. Le bon de commande accepté précise cette heure comme délai convenu. Le véhicule est arrivé à 12 h 00. Le client a réceptionné les marchandises, mais a adressé une réclamation écrite le jour même, indiquant une perte d'exploitation de 2 400 euros. STEF SA invoque une clause du contrat plafonnant toute indemnisation à 500 euros. Le dossier ne précise ni la cause du retard ni l'existence d'un cas de force majeure. Appuyez-vous sur les DT 1 et DT 2 et distinguez les faits établis de ceux qui ne le sont pas.

1.1 (1,5 point) 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.

1.2 (1 point) Formulez le problème de droit auquel l'entreprise doit répondre, sous la forme d'une question juridique générale.

1.3 (2 points) Présentez les règles de droit applicables à partir des extraits du DT 1. 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.

1.4 (2,5 points) 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 et concluez sur la réclamation de 2 400 euros et la clause plafonnant l'indemnisation. Indiquez les éléments que STEF SA devrait vérifier avant de prendre une décision définitive.

Partie 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)

Diagnostic externe et interne, gestion de la relation client et préconisations

La direction régionale souhaite réduire les retards, préserver la relation avec Alim'Région et éviter que l'amélioration du service dégrade durablement la rentabilité. Utilisez les informations de contexte et le DT 3. Vous pouvez compléter le DR 1 avant de rédiger vos réponses. Pour le diagnostic externe, mobilisez les dimensions pertinentes du modèle PESTEL. Appuyez chaque élément retenu sur une donnée du dossier ou identifiez-le explicitement comme une hypothèse à vérifier.

2.1 (2 points) Réalisez un diagnostic stratégique synthétique de STEF SA dans la situation décrite : présentez au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Distinguez les éléments internes des éléments externes.

2.2 (2 points) Analysez les facteurs PESTEL susceptibles d'influencer l'activité de transport sous température dirigée et la qualité de service. Présentez au moins quatre dimensions pertinentes et reliez chacune à un effet possible sur l'entreprise ou ses clients.

2.3 (1,5 point) 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.

2.4 (1,5 point) 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.

Partie 3 : Analyse économique et gestion commerciale (6 points)

Exploitation du compte de résultat simplifié et indicateurs de rentabilité

Les données chiffrées de DT 3 concernent une activité régionale de transport sous température dirigée, sur un exercice. Pour les calculs, assimilez le chiffre d'affaires au prix de vente et les charges variables à des charges proportionnelles au chiffre d'affaires. Les charges fixes sont supposées constantes sur la période étudiée. Arrondissez les montants à l'euro et les taux à un chiffre après la virgule. Formules utiles : marge sur coûts variables = chiffre d'affaires − charges variables ; taux de marge sur coûts variables = marge sur coûts variables ÷ chiffre d'affaires ; seuil de rentabilité = charges fixes ÷ taux de marge sur coûts variables.

Données de l'activité régionale sur un exercice

Indicateur	Valeur
Chiffre d'affaires	1 200 000 €
Charges variables	780 000 €
Charges fixes	360 000 €
Commandes livrées à l'heure	92 %
Part de marché régionale estimée	18 %

Source : données du scénario, voir DT 3.

3.1 (1,5 point) Calculez la marge sur coûts variables et son taux. Présentez les opérations et interprétez brièvement le résultat obtenu.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (1 point) 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.

3.4 (1,5 point) La direction envisage un plan d'amélioration du taux de livraisons à l'heure. 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : EXTRAITS DU CONTRAT ET RÈGLES LÉGALES RELATIVES AUX OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Extraits du contrat de transport conclu entre STEF SA et Alim'Région pour le scénario.

Article 4 : délai de livraison. La livraison de la commande du 12 mars 2026 est prévue avant 8 h 00. Toute difficulté susceptible d'affecter le délai doit être signalée au client et au service exploitation dès qu'elle est connue.

Article 7 : réclamation et indemnisation. Le client informe le transporteur de toute réclamation dans les conditions prévues par les textes applicables. Le contrat prévoit un plafond d'indemnisation de 500 euros, sous réserve des règles légales applicables et de l'examen des circonstances du dommage.

Code civil, article 1103. « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Code civil, article 1104. « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »

Code civil, article 1217. La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut notamment refuser d'exécuter ou suspendre sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée, solliciter une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat ou demander réparation des conséquences de l'inexécution. Les sanctions compatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent s'y ajouter.

Code civil, article 1231-1. Le débiteur peut être condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts en raison de l'inexécution de l'obligation ou du retard dans l'exécution, sauf s'il justifie que l'exécution a été empêchée par la force majeure.

Code civil, article 1353. Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.

Ces extraits constituent les règles fournies pour le raisonnement demandé. Le dossier ne donne pas la cause du retard, le détail des justificatifs de la perte alléguée ni l'intégralité des clauses et documents contractuels. Il ne permet donc pas de présumer ces éléments.

DT 2 : DÉCISION DE LA COUR DE CASSATION RELATIVE À UNE CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ

Cour de cassation, chambre commerciale, 22 octobre 1996, n° 93-18.632, arrêt Chronopost.

Visa : ancien article 1131 du Code civil, relatif à la cause de l'obligation, dans sa rédaction applicable à la date de l'arrêt.

Extrait motivé, présenté sous forme de synthèse fidèle : la Cour retient qu'une clause limitative de responsabilité qui contredit la portée de l'engagement essentiel souscrit par le débiteur ne peut recevoir application. Dans l'affaire jugée, l'engagement essentiel portait sur la célérité de l'acheminement. La Cour censure la décision qui avait appliqué la limitation de

responsabilité sans tirer les conséquences de la contradiction entre cette clause et l'obligation essentielle.

Portée pour le cas étudié : cette décision invite à examiner la nature de l'obligation contractuelle et la rédaction de la clause avant de conclure qu'un plafond d'indemnisation s'applique. Elle ne suffit pas, à elle seule, à établir que la clause du contrat entre STEF SA et Alim'Région serait inopposable : il faut comparer les contrats, les obligations convenues, le préjudice invoqué et les circonstances de l'inexécution. L'arrêt concerne un litige distinct et son application au présent scénario doit être argumentée avec prudence.

DT 3 : TABLEAU DE BORD ÉCONOMIQUE, COMMERCIAL ET DONNÉES DE CONTEXTE

Les données financières ci-dessous correspondent exclusivement au périmètre régional fictif retenu pour cette étude de cas. Elles servent aux calculs demandés et ne constituent pas les comptes certifiés ni les données publiées de STEF SA.

Compte de résultat simplifié de l'activité régionale

Élément	Montant
Chiffre d'affaires	1 200 000 €
Charges variables	780 000 €
Marge sur coûts variables	À calculer
Charges fixes	360 000 €
Résultat simplifié avant éléments non fournis	À calculer

Données du scénario pour un exercice annuel.

Indicateurs commerciaux et contexte de la décision

Donnée	Valeur ou information
Livraisons effectuées à l'heure	92 %
Part de marché régionale estimée	18 %
Demande du client Alim'Région	Livraison avant 8 h 00 le 12 mars 2026
Heure réelle d'arrivée	12 h 00
Indemnisation réclamée par le client	2 400 €
Plafond figurant dans le contrat du scénario	500 €

Données fournies pour le scénario.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse : grille d'analyse juridique et diagnostic stratégique

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les cases indiquées par « ... ». Vous pouvez ajouter des éléments sur votre copie. Le document est à rendre avec la copie.

Grille d'analyse juridique de la situation

Étape du raisonnement	Éléments à compléter
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règles de droit applicables	.....
Application des règles aux faits	.....
Solution motivée et éléments à vérifier	.....

À compléter pour les questions 1.1 à 1.4.

Tableau de diagnostic stratégique

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

À compléter pour la question 2.1.

Calculs de gestion

Indicateur	Formule ou opération	Résultat	Interprétation
Marge sur coûts variables	.....	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables	.....	.....	.....
Seuil de rentabilité	.....	.....	.....
Marge de sécurité	.....	.....	.....

À compléter pour les questions 3.1 à 3.3.

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.