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

ÉPREUVE EP1 : ANALYSE D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE

Coefficient : 4 Durée : 3 heures

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse juridique de la situation contractuelle (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Analyse économique et gestion (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 : TRANSPORTS DU VAL DE LOIRE, SAS, SAINT-PIERRE-DES-CORPS (INDRE-ET-LOIRE)

Vous travaillez au sein de la société **Transports du Val de Loire**, SAS de transport routier de marchandises implantée à Saint-Pierre-des-Corps. L'entreprise emploie 24 salariés et exploite 18 véhicules. Elle réalise des transports régionaux de palettes et des livraisons pour des commerces et des plateformes logistiques.

La société se positionne sur la fiabilité des créneaux de livraison et le suivi des marchandises. Elle fait face à une hausse de ses coûts d'exploitation et à une demande croissante de clients souhaitant réduire l'impact environnemental de leurs livraisons.

Un client professionnel conteste une facture à la suite d'une livraison effectuée après le créneau convenu. La direction vous demande d'analyser le différend, d'étudier les choix d'organisation de l'entreprise et d'exploiter les données de gestion fournies dans les documents DT 1 à DT 3. Répondez aux questions dans l'ordre. Les calculs doivent être justifiés et les montants exprimés en euros hors taxes, sauf indication contraire.

PARTIE 1 : Analyse juridique de la situation contractuelle (7 points)

Qualifier les faits, identifier la règle de droit applicable et proposer une solution motivée

À partir de la situation décrite et des documents DT 1 et DT 2, analysez la contestation de la facture par le client. La réponse devra suivre les étapes du syllogisme juridique : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable, solution motivée de l'espèce.

1.1 (1,5 point) Qualifiez juridiquement les parties, le contrat conclu et les faits à l'origine du différend. Distinguez les faits établis des affirmations du client.

1.2 (1,5 point) Formulez le problème de droit auquel l'entreprise doit répondre. Votre formulation doit porter sur le droit du client de déduire unilatéralement une somme de la facture en raison d'un retard de livraison.

1.3 (2 points) À l'aide des extraits du DT 1 et de la décision présentée au DT 2, exposez les règles de droit applicables. Vous préciserez notamment les conditions permettant d'engager la responsabilité contractuelle du transporteur et la charge de la preuve.

1.4 (2 points) Résolvez le cas en appliquant les règles aux faits. Indiquez les démarches que Transports du Val de Loire peut entreprendre concernant la facture de 1 460 euros et la somme de 800 euros retenue par le client. Votre conclusion devra être nuancée au regard des pièces disponibles.

PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)

Établir un diagnostic interne et externe et proposer des orientations adaptées

La direction souhaite améliorer la performance de l'entreprise sans dégrader la qualité de service. Appuyez-vous sur la situation de l'entreprise, le DT 3 et les données ci-dessous. Dans le diagnostic externe, vous étudierez les facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, environnementaux et légaux pertinents pour l'activité.

Données de marché : le marché régional concerné représente 4 800 000 euros de chiffre d'affaires annuel. Le chiffre d'affaires de Transports du Val de Loire réalisé sur ce marché est de 1 200 000 euros. Les clients interrogés par l'entreprise sont sensibles au respect des horaires, à la traçabilité des livraisons et à la réduction des émissions. Le gestionnaire de flotte signale que 6 véhicules ont plus de 8 ans. Une aide locale à l'acquisition de véhicules à faibles émissions est annoncée pour l'année à venir, sous réserve de critères d'éligibilité.

Éléments de diagnostic disponibles

Élément	Donnée fournie
Effectif	24 salariés
Parc	18 véhicules, dont 6 de plus de 8 ans
Positionnement	Fiabilité des créneaux et suivi des marchandises
Évolution de la demande	Sensibilité aux horaires, à la traçabilité et aux émissions
Marché régional	4 800 000 euros par an
Chiffre d'affaires de l'entreprise sur ce marché	1 200 000 euros par an
Aide annoncée	Aide locale à l'acquisition de véhicules à faibles émissions, sous conditions

Données du cas à mobiliser pour le diagnostic stratégique

2.1 (2 points) Réalisez un diagnostic interne en présentant deux forces et deux faiblesses de l'entreprise. Chaque élément doit être justifié par une donnée du sujet.

2.2 (2 points) Présentez un diagnostic externe de l'activité à l'aide d'au moins quatre facteurs PESTEL. Pour chaque facteur retenu, indiquez une opportunité ou une menace et justifiez votre choix.

2.3 (1,5 point) Analysez deux choix managériaux que la direction pourrait envisager pour réduire les retards et répondre aux attentes environnementales. Pour chacun, indiquez un avantage et une limite ou un risque.

2.4 (1,5 point) Formulez deux préconisations hiérarchisées et opérationnelles. Pour chacune, précisez l'objectif recherché et un indicateur permettant d'en suivre les résultats.

PARTIE 3 : Analyse économique et gestion (6 points)

Exploiter des données financières et commerciales pour éclairer une décision

La direction vous demande de calculer des indicateurs simples à partir du compte de résultat simplifié du DT 3, puis de les interpréter. Les montants sont exprimés en euros hors taxes. Pour les calculs de seuil de rentabilité, assimilez les charges variables à celles indiquées dans le document et les charges fixes à celles indiquées dans le document.

3.1 (2 points) Calculez le taux de marge sur coûts variables, le résultat d'exploitation et le taux de résultat d'exploitation pour l'exercice 2025. Présentez les formules utilisées et arrondissez les taux à deux décimales.

3.2 (2 points) Calculez le seuil de rentabilité en chiffre d'affaires, puis la marge de sécurité en euros. Indiquez si le chiffre d'affaires 2025 dépasse ce seuil et justifiez votre réponse par le calcul.

3.3 (2 points) Calculez la part de marché de l'entreprise sur le marché régional indiqué dans la partie 2. La direction envisage une action destinée à améliorer la ponctualité et la traçabilité. Expliquez, en vous appuyant sur vos résultats, en quoi cette action peut contribuer à la performance économique, et indiquez une limite à prendre en compte.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : COMMANDE DE TRANSPORT, ÉLÉMENTS DU DIFFÉREND ET EXTRAITS DU CODE CIVIL

Commande conclue entre Transports du Val de Loire et la société Distribution Centre Ouest. Livraison de 12 palettes de marchandises, le 14 mai 2026, au dépôt de Joué-lès-Tours. Créneau de livraison convenu : entre 15 h 00 et 17 h 00. Prix du transport : 1 460 euros hors taxes. La commande écrite mentionne le créneau, le prix et l'adresse de livraison. Elle ne prévoit pas de pénalité forfaitaire de retard ni de clause autorisant une retenue automatique sur facture.

Le relevé de livraison indique une arrivée à 18 h 20. Le conducteur a signalé au client, à 15 h 50, un ralentissement important lié à la fermeture temporaire d'un axe routier. Le bon de livraison porte la signature du réceptionnaire et la mention « reçu à 18 h 20 ». La facture de 1 460 euros est échue. Le client a réglé 660 euros et déduit 800 euros. Dans son courriel, il affirme que le retard a désorganisé son activité et lui a occasionné un préjudice estimé à 2 000 euros, sans joindre de justificatif à ce stade. Aucun document du dossier ne permet d'établir le montant de ce préjudice.

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 l'exécution de sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée en nature, 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 toujours s'y ajouter.

Code civil, article 1231-1 : « Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas 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. »

DT 2 : JURISPRUDENCE DE LA COUR DE CASSATION : EXÉCUTION DE BONNE FOI DU CONTRAT

Cour de cassation, chambre commerciale, 3 novembre 1992, pourvoi n° 90-18.547, arrêt dit « Huard ».

Visa : article 1134, alinéa 3, du Code civil dans sa rédaction applicable à l'époque, relatif à l'exécution de bonne foi des conventions.

Extrait de principe, résumé de la décision : la Cour de cassation a censuré une décision qui n'avait pas recherché si, dans les circonstances de l'espèce, une partie avait exécuté le contrat

de bonne foi en tenant compte de la situation de son cocontractant et en recherchant les adaptations nécessaires. La décision rappelle que l'exigence de bonne foi s'impose dans l'exécution du contrat.

Portée pour le cas étudié : cette décision ne fixe pas automatiquement une indemnité en cas de retard de transport. Elle invite à apprécier le comportement des parties au regard du contrat et des circonstances. L'existence d'un retard, d'un préjudice et d'un lien entre les deux doit être examinée à partir des éléments de preuve disponibles.

DT 3 : COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ ET INDICATEURS COMMERCIAUX DE L'EXERCICE 2025

Les données comptables ci-dessous concernent l'activité de transport de Transports du Val de Loire pour l'exercice clos le 31 décembre 2025. Les charges variables évoluent avec le volume d'activité. Les charges fixes sont retenues comme indépendantes du chiffre d'affaires à court terme pour les calculs demandés.

Compte de résultat simplifié 2025

Poste	Montant
Chiffre d'affaires	1 200 000
Charges variables	816 000
Charges fixes	300 000
Résultat d'exploitation à calculer	.....

Données communiquées par le service comptable, en euros hors taxes

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : analyse juridique, diagnostic et calculs

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les tableaux ci-dessous. Les réponses peuvent être rédigées dans les cases ou sur la copie en indiquant clairement le numéro de la question. Pour les calculs, faire apparaître les formules et les unités.

Grille d'analyse juridique de la situation

Étape du syllogisme juridique	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits et des parties	.....
Problème de droit	.....
Règles de droit applicables	.....
Solution motivée de l'espèce	.....

À compléter pour les questions 1.1 à 1.4

Diagnostic stratégique à compléter

Diagnostic	Élément	Justification à partir du sujet
Interne : force	.....	.....
Interne : faiblesse	.....	.....
Externe : opportunité ou menace	.....	.....
Externe : opportunité ou menace	.....	.....

Indiquer les éléments retenus et leur justification

Tableau de calculs de gestion

Indicateur	Formule ou calcul	Résultat
Marge sur coûts variables	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables	.....	.....
Résultat d'exploitation	.....	.....
Seuil de rentabilité en chiffre d'affaires	.....	.....
Marge de sécurité	.....	.....
Part de marché	.....	.....

Présenter les formules, les résultats et les unités

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.