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 Cordonnerie, veuillez visiter :
capcordonnerie.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP cordonnerie multiservice

Sujet blanc — CAP cordonnerie multiservice : accueil, organisation et contrôle des travaux

Sujet blanc original FormaV. Contexte, entreprises, documents techniques et données de travail fictifs à visée pédagogique. Ce document ne constitue ni une annale de session ni un sujet ou corrigé officiel.

Situation professionnelle

Situation d'entraînement fictive. Vous travaillez dans l'atelier-école « Le Pas Juste », une entreprise inventée de cordonnerie multiservice. Les tarifs, délais, seuils de stock et règles de gestion ci-dessous sont des consignes internes fictives créées uniquement pour ce cas. Ils ne constituent pas des tarifs ni des prescriptions réglementaires.

Traitez les deux études professionnelles à l'aide des seuls documents fournis. Les réponses doivent s'appuyer sur les données du sujet et employer un vocabulaire professionnel précis. Pour les calculs, faites apparaître les opérations et indiquez les unités. Les questions portent sur l'analyse, l'organisation, la préparation et le contrôle : elles ne remplacent pas une réalisation en atelier.

Durée conseillée : 120 minutes. Le barème total du sujet est de 28 points : 13 points pour l'étude E1 et 15 points pour l'étude E2. Aucun document extérieur ni matériel n'est nécessaire.

Document D1 — Consignes internes fictives : accueil, tarifs et enregistrement

Les règles de ce document sont des consignes internes imaginées pour le présent entraînement.

Réception des réparations

- À l'accueil, écouter la demande, examiner les articles présentés et reformuler le travail demandé.
- Pour chaque dépôt, enregistrer le nom du client, la date, le nombre d'articles, les travaux acceptés, le prix convenu, le délai annoncé et un repère de marquage.
- Ne pas promettre un délai plus court que le délai interne indiqué sans accord du responsable. Si l'état d'un article peut limiter le résultat, expliquer clairement la réserve au client et la noter sur le ticket.
- À la livraison, vérifier le repère et le nombre d'articles, présenter le résultat et transmettre au responsable toute observation du client.

Tarifs fictifs du cas

Prestation ou produit	Prix TTC fictif	Précision interne
Remplacement d'une paire de bonbouts	18,00 €	Prix pour une paire
Produit d'entretien cuir, flacon 100 mL	8,50 €	Vente au comptoir
Plaque gravée en sous-traitance	16,80 €	Prix annoncé au client pour la commande décrite en D2

Pour le cas du remplacement de bonbouts, le délai interne annoncé est de deux jours ouvrés après le dépôt. Dans cette étude, le dépôt a lieu le mardi 27 octobre 2026 : le délai annoncé est donc le jeudi 29 octobre 2026. Le paiement des réparations et du produit d'entretien a lieu au retrait. Pour une commande sous-traitée, enregistrer séparément les caractéristiques demandées, le prix, le délai et le repère de suivi.

Vente et conseil

Un produit d'entretien ne doit être proposé qu'en rapport avec le besoin exprimé. Expliquer simplement son usage à partir des informations disponibles, laisser le client décider et enregistrer la vente acceptée. Le flacon proposé dans le cas est présenté comme un produit d'entretien pour cuir ; aucune autre propriété n'est fournie.

Document D2 — Fiche d'accueil et documents de commande

Cas A — dépôt au comptoir, mardi 27 octobre 2026

La cliente, Mme Martin, présente une paire de chaussures en cuir. Elle indique : « Les talons sont usés. Je voudrais remplacer les deux bonbouts et récupérer les chaussures au plus vite. » À l'examen visuel, les deux bonbouts sont usés. Le reste des chaussures ne présente pas d'anomalie visible dans les éléments fournis pour ce cas. La cliente accepte le remplacement de la paire de bonbouts et choisit également un flacon de produit d'entretien cuir à 8,50 €. Elle souhaite connaître le prix total et le délai avant de confirmer le dépôt.

Le ticket de dépôt doit porter le repère **M-214**. La cliente paiera en espèces au retrait avec un billet de 30,00 €. Le prix du remplacement de la paire de bonbouts figure en D1. Le délai interne applicable figure également en D1. Il n'y a pas de frais supplémentaires dans ce cas.

Cas B — commande sous-traitée

Le mardi 27 octobre 2026, M. Lenoir commande une plaque en laiton gravée. Le bon de commande interne indique : quantité 1 ; texte exact « ATELIER LUMIÈRE » ; police sans empattement ; dimensions 60 mm × 20 mm ; trou de fixation à gauche ; prix annoncé 16,80 € ; livraison annoncée le lundi 2 novembre 2026. Le repère de suivi est **L-308**. Le client reçoit une copie du bon de commande.

Le lundi 2 novembre, le prestataire retourne une plaque portant le texte « ATELIER LUMIERE », sans accent sur le E. Les dimensions mesurées sur le relevé de réception sont 60 mm × 20 mm. Le trou de fixation est à droite. Le relevé porte le repère L-308 et indique une plaque reçue. Aucun contrôle de conformité n'est encore inscrit.

Consigne interne fictive : comparer chaque travail sous-traité au bon de commande avant de le remettre au client. Si un élément ne correspond pas, isoler la plaque avec son bon de commande, ne pas la présenter comme conforme et informer le responsable pour décider de la suite avec le prestataire.

Document D3 — Ordre de travail et critères de contrôle pour les chaussures

Les informations ci-dessous constituent un dossier pédagogique fictif. Elles servent à préparer et à contrôler des travaux ; elles ne décrivent pas un mode opératoire de machine.

Ordre M-214 — chaussures de Mme Martin

- Article : une paire de chaussures en cuir.
- Travail accepté : remplacement des deux bonbouts.

- Repère : M-214.
- Délai annoncé selon la consigne interne de D1 : jeudi 29 octobre 2026.

Ordre A-17 — reprise d’un bord de semelle

- Article : une paire de chaussures confiée par un autre client.
- Travail demandé : reprise d’un décollement localisé au bord de la semelle.
- Repère : A-17.
- Constat au contrôle initial, après intervention : une zone de 12 mm reste décollée sur la chaussure gauche et un résidu de produit est visible sur la tige.

Repères de préparation et de contrôle internes au cas

- Avant de commencer, vérifier le repère, le nombre d’articles, la demande et les fournitures prévues ; organiser le poste pour garder les articles identifiés et éviter leur mélange.
- Pour un remplacement de bonbouts, le contrôle attendu dans ce cas porte sur la présence des deux éléments, leur maintien, leur position et une finition cohérente entre les deux chaussures, sans détérioration visible de l’article.
- Pour la reprise A-17, le contrôle attendu est l’absence de zone décollée visible sur le bord concerné et l’absence de résidu sur la tige. Si un défaut est constaté, ne pas déclarer le travail terminé : préserver l’article, signaler le défaut et demander la reprise ou la décision du responsable.
- Pour toute intervention, prendre connaissance des consignes internes et de la documentation du matériel utilisé. Garder le poste ordonné, utiliser les protections prévues par l’entreprise et le matériel, ne pas intervenir sur un équipement en mouvement ou présentant une anomalie ; arrêter l’activité et prévenir le responsable si une situation compromet la sécurité ou la qualité.

Ces critères sont des données fictives propres au sujet. Ils ne prétendent pas définir une norme générale de réparation.

Document D4 — Planning de production et relevé de stock fictifs

Organisation de la matinée du mardi 27 octobre

Un seul opérateur est affecté aux travaux décrits dans ce tableau. La journée de production commence à 9 h 00. Les durées sont des estimations internes fictives. Prévoir cinq minutes de transition entre deux travaux. La station de gravure est indisponible de 9 h 00 à 9 h 30 pour un contrôle planifié ; aucune gravure ne peut commencer avant 9 h 30. Les autres travaux du tableau peuvent être organisés sur le poste de réparation disponible.

Repère	Travail	Durée estimée	Échéance interne	Contrainte
C-18	Remplacement d’une paire de bonbouts	20 min	10 h 00	Poste de réparation
A-17	Reprise du bord de semelle	35 min	11 h 00	Poste de réparation
E-52	Gravure d’une étiquette en laiton, texte « ATELIER RIVAGE »	25 min	10 h 30	Station de gravure, utilisable à partir de 9 h 30

Les échéances sont des demandes internes fictives du cas. Elles ne sont pas des délais réglementaires. Si une organisation ne permet pas de respecter une échéance, l’opérateur doit prévenir le responsable plutôt que présenter un délai incertain comme garanti.

Stock du produit d’entretien cuir

La fiche de stock est tenue en unités physiques de flacons de 100 mL. Pour ce cas, le stock théorique se calcule ainsi : stock initial + entrées − sorties. La consigne interne fictive est de signaler au responsable tout écart entre le stock théorique et le comptage physique ; l’opérateur ne corrige pas seul l’écart sans vérification.

Élément	Quantité
Stock initial inscrit au début de la journée	12 flacons
Livraison enregistrée pendant la journée	6 flacons
Ventes enregistrées pendant la journée	2 flacons
Comptage physique en fin de journée	15 flacons
Seuil d’alerte interne fictif	10 flacons

Travail demandé

Barème pédagogique proposé : 28 points. Ce barème et la durée conseillée ne sont pas un barème ou une durée officiels.

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Accueil, commande et suivi client

E1-Q1 · 2 point(s)

À partir du cas A de D2, distinguez les deux demandes de Mme Martin : indiquez le travail de réparation accepté et le produit de vente qu’elle choisit.

Ressources : D1, D2

E1-Q2 · 2 point(s)

Rédigez les éléments essentiels du ticket de dépôt M-214 : cliente, article et nombre, travail accepté, prix de la réparation, repère et date de retrait annoncée. Appuyez-vous sur les consignes et données de D1 et D2.

Ressources : D1, D2

E1-Q3 · 2 point(s)

Écrivez une réponse courte à Mme Martin qui annonce le prix total de son achat et le délai de retrait, sans promettre une remise plus rapide que la consigne interne.

Ressources : D1, D2

E1-Q4 · 2 point(s)

Calculez le montant total dû au retrait pour le remplacement des bonbouts et le flacon accepté. Présentez l’opération en euros.

Ressources : D1, D2

E1-Q5 · 2 point(s)

Mme Martin paie le montant calculé avec un billet de 30,00 €. Calculez la monnaie à lui rendre et indiquez l’unité.

Ressources : D1, D2

E1-Q6 · 3 point(s)

Comparez le retour du prestataire pour L-308 au bon de commande de M. Lenoir. Relevez chaque non-conformité et indiquez les deux actions à effectuer avant toute remise au client.

Ressources : D2

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — Préparation de production, stock et autocontrôle

E2-Q1 · 3 point(s)

Proposez un ordre de réalisation pour C-18, A-17 et E-52 en tenant compte des échéances, de l’indisponibilité de la station de gravure et des cinq minutes de transition. Indiquez pourquoi cet ordre respecte les contraintes.

Ressources : D4

E2-Q2 · 3 point(s)

Pour l’ordre proposé, indiquez les heures de début et de fin prévues pour chaque travail, en comptant cinq minutes entre deux travaux et en commençant à 9 h 00. Vérifiez que les heures de fin respectent les échéances internes.

Ressources : D4

E2-Q3 · 2 point(s)

Calculez le stock théorique de flacons en fin de journée à partir du stock initial, de la livraison et des ventes. Présentez le calcul en flacons.

Ressources : D4

E2-Q4 · 2 point(s)

Comparez le stock théorique calculé au comptage physique. Quantifiez l’écart et précisez l’action attendue selon la consigne interne. Indiquez également si le stock théorique atteint le seuil d’alerte.

Ressources : D4

E2-Q5 · 3 point(s)

À partir du contrôle initial de l’ordre A-17 en D3, décidez si le travail peut être déclaré terminé. Relevez les défauts observés et indiquez la conduite professionnelle attendue avant livraison.

Ressources : D3

E2-Q6 · 2 point(s)

Rédigez une transmission concise au responsable au sujet de l’ordre A-17. Elle doit préciser le repère, le défaut mesuré ou observé et la suite à décider.

Ressources : D3

Sources du cadre de compétences

Les sources définissent les compétences visées ; elles ne publient pas ce sujet blanc. Les données techniques du cas sont fournies dans les documents précédents.

- CAP - Cordonnerie multiservice
- Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation — CAP - Cordonnerie multiservice

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.