SUJET BLANC NON OFFICIEL

CAP MET

Fonctionnement de l'entreprise, ses activités et son environnement

Édition 2026

Sujet d'entraînement rédigé par FormaV. Il n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale. Les entreprises et les données qu'il contient sont fictives.

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 MET, veuillez visiter :
capentretientextiles.fr/annales-sujets-et-corriges

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

MÉTIERS DE L'ENTRETIEN DES TEXTILES : OPTIONS A BLANCHISSERIE ET B PRESSING

ÉDITION 2026

ÉPREUVE EP1 : RÉCEPTION ET LIVRAISON DES ARTICLES

oefficient : 2 en option A Blanchisserie ; 3 en option B Pressing Durée : 45 minute

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de l'entreprise et de son environnement (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Réception, enregistrement et chiffrage des prestations (8 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Livraison, qualité de service et prévention (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : 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 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.
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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : L'ATELIER DES RIVES, ENTREPRISE D'ENTRETIEN DES TEXTILES, 14 RUE DES TISSERANDS, 37000 TOURS

Vous êtes affecté à l'accueil et à la réception des articles de L'Atelier des Rives, qui exploite une unité de blanchisserie et un atelier de pressing. Le lundi 15 juin 2026, vous accueillez l'hôtel Le Cèdre, client professionnel, et Mme Martin, cliente particulière. Vous devez recueillir les informations utiles, enregistrer les articles, annoncer les conditions de la prestation et préparer leur livraison.

Les connaissances relatives au fonctionnement de l'entreprise, à ses activités et à son environnement sont mobilisées dans cette situation professionnelle. Elles ne constituent pas une épreuve autonome et ne donnent pas lieu à une note distincte. Répondez en vous appuyant sur les documents techniques DT 1 à DT 3. Présentez vos calculs et indiquez les unités.

PARTIE 1 : Analyse de l'entreprise et de son environnement (6 points)

Identifier les acteurs, les activités et les échanges d'information

La direction souhaite vérifier que les informations utiles sont recueillies dès la réception et transmises au bon interlocuteur. Appuyez-vous sur les documents DT 1 et DT 2.

Données d'activité de L'Atelier des Rives

Activité	Clientèle principale	Articles traités	Mode de facturation
Blanchisserie	Hôtels, restaurants et collectivités	Draps, serviettes et linge plat	Au kilogramme
Pressing	Particuliers et petites entreprises	Vêtements et articles délicats	À l'article
Accueil et livraison	Clients des deux activités	Réception, identification et remise	Selon la prestation commandée

Données de la semaine précédente communiquées par la responsable.

1.1 (2 points) À partir du DT 1, relevez deux acteurs internes et deux acteurs externes de l'entreprise. Pour chacun, indiquez une information qu'il peut transmettre ou recevoir lors d'une prestation.

1.2 (2 points) Pour l'hôtel Le Cèdre et Mme Martin, identifiez l'activité concernée, le type d'articles pris en charge et le mode de facturation applicable.

1.3 (2 points) Expliquez pourquoi le bon d'enlèvement et la fiche de suivi sont utiles à la relation entre l'accueil, l'atelier et le client. Citez deux informations qui doivent être transmises sans erreur.

FormaV - document d'entraînement non officiel

PARTIE 2 : Réception, enregistrement et chiffrage des prestations (8 points)

Collecter les données, assurer la traçabilité et calculer les montants

Le client hôtelier remet 36,0 kg de linge plat. Le tarif contractuel de blanchisserie est de 2,40 euros par kilogramme. Mme Martin dépose une veste à 12,50 euros, un pantalon à 9,80 euros et une robe à 15,20 euros. Elle remet également un bon de réduction de 10 % applicable au total de sa commande. Les prix indiqués sont TTC.

Pour déterminer le montant de la blanchisserie, utilisez la relation $M = m \times p$, où m est la masse facturée en kilogrammes et p le tarif par kilogramme. Pour le pressing, calculez d'abord $S = p_1 + p_2 + p_3$, puis le montant après remise $M = S \times (1 - r)$, où r est le taux de remise écrit sous forme décimale. Les commandes sont enregistrées séparément.

Informations à recueillir à la réception

Prestation	Données de la commande	Montant à facturer
Hôtel Le Cèdre : blanchisserie	36,0 kg ; 2,40 euros/kg	.....
Mme Martin : pressing	Veste 12,50 euros ; pantalon 9,80 euros ; robe 15,20 euros ; remise 10 %	.....

À compléter sur le document réponse DR 1.

2.1 (3 points) Complétez le DR 1 en calculant le montant TTC de chaque commande. Pour Mme Martin, appliquez la remise au total des trois articles et arrondissez au centime d'euro.

2.2 (2 points) Pour chacune des deux commandes, indiquez quatre données nécessaires à l'enregistrement et à la traçabilité. Parmi ces données, faites apparaître l'identité du client, la désignation ou la masse des articles, le numéro de suivi et la date de remise prévue.

2.3 (1,5 point) Le poste d'accueil peut enregistrer 12 commandes par heure. Calculez le temps nécessaire pour enregistrer les deux commandes présentées, en supposant une durée identique par commande. Présentez le calcul en minutes.

2.4 (1,5 point) Un client demande une remise supplémentaire non prévue au tarif. Indiquez la conduite à tenir et le service ou la personne à consulter avant de confirmer un nouveau prix.

PARTIE 3 : Livraison, qualité de service et prévention (6 points)

Clore la prestation et respecter les consignes de sécurité et de confidentialité

Les articles traités sont prêts. Avant leur remise, vous devez vérifier la concordance entre les articles, le ticket de suivi et le client, puis transmettre les informations utiles. Consultez les documents DT 2 et DT 3.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Contrôles à effectuer avant la remise des articles

Point de contrôle	Information disponible
Identité du client	Nom annoncé et justificatif ou référence de commande
Concordance de la commande	Ticket de suivi, nombre ou masse d'articles, prestation réalisée
Remise et paiement	Montant calculé, règlement enregistré, preuve de remise

Les réponses attendues doivent être justifiées par les données du dossier.

3.1 (2 points) Établissez, à partir du DT 2, une liste de trois vérifications à effectuer avant de remettre une commande au client. Indiquez la conduite à tenir si une anomalie est constatée.

3.2 (2 points) Le DT 3 signale un produit de détachage dont l'étiquette comporte des consignes de danger. Indiquez deux précautions à respecter à l'accueil et deux informations à transmettre à la personne responsable de l'atelier. Ne proposez pas de transvaser ni de manipuler le produit sans autorisation.

3.3 (2 points) Un client vous demande les coordonnées et le montant de la commande d'une autre cliente. Expliquez pourquoi ces informations ne doivent pas être communiquées et proposez une réponse professionnelle. Citez ensuite une action permettant de clore correctement la prestation dans le système de suivi.

FormaV - document d'entraînement non officiel

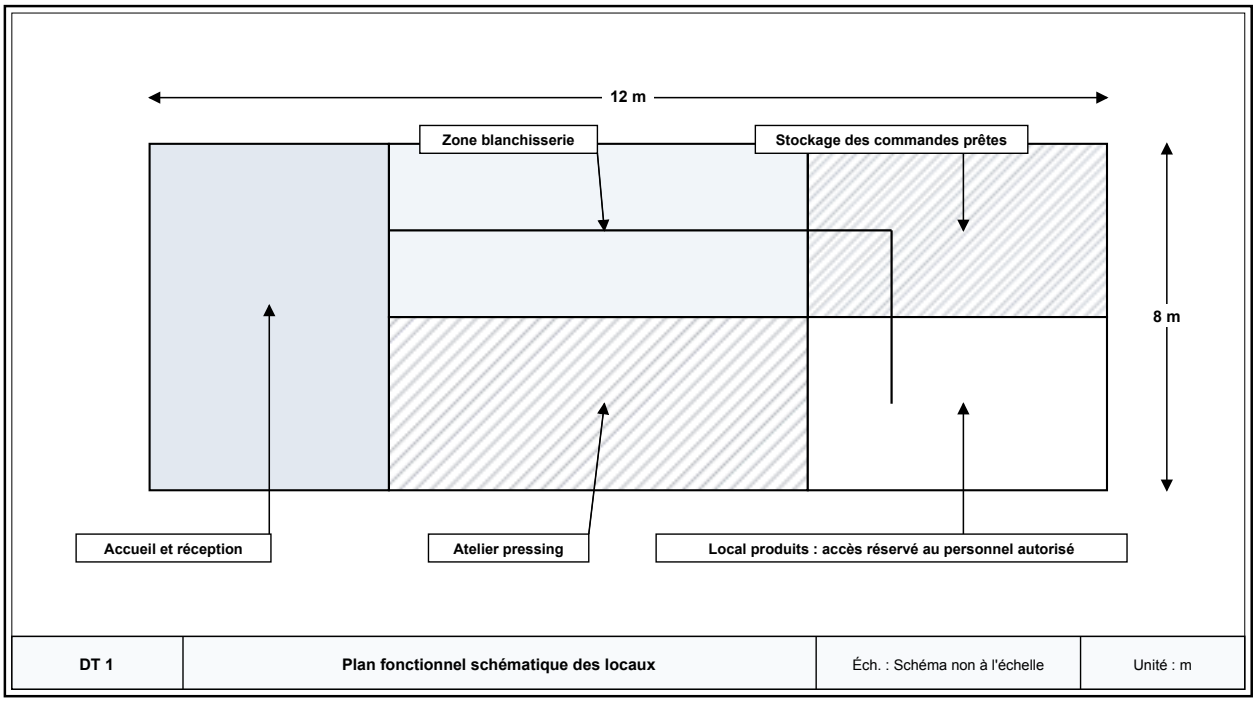
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ORGANISATION DE L'ENTREPRISE, FLUX D'INFORMATION ET PLAN DES LOCAUX

L'Atelier des Rives emploie une responsable de site, deux agents d'accueil, quatre opérateurs de blanchisserie et trois opérateurs de pressing. La responsable valide les tarifs particuliers et les réclamations. Les agents d'accueil enregistrent les demandes, identifient les articles, éditent les tickets et informent le client. Les opérateurs réalisent les traitements et signalent les anomalies à la responsable.

Le plan ci-dessous représente schématiquement le rez-de-chaussée. Les dimensions de l'emprise sont de 12 m par 8 m. Le dessin est un repérage fonctionnel et ne peut pas être utilisé comme plan d'exécution. Les articles circulent de l'accueil vers les zones de traitement, puis vers le stockage des commandes prêtes.



DT 1	Plan fonctionnel schématique des locaux	Éch. : Schéma non à l'échelle	Unité : m

DT 2 : TARIFS, INFORMATIONS DE COMMANDE ET TRAÇABILITÉ

Les tarifs sont appliqués selon le barème en vigueur affiché au point d'accueil. Toute dérogation tarifaire doit être validée par la responsable. Chaque commande reçoit un numéro de suivi unique. Le ticket remis au client comporte le nom du client, la date de dépôt, la désignation ou la masse des articles, la prestation commandée, le montant prévu et la date de remise annoncée.

À la remise, l'agent vérifie l'identité ou la référence de commande, la concordance des articles et le règlement prévu. Il enregistre la date de remise et signale immédiatement toute réclamation à la responsable.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Barème applicable le 15 juin 2026

Prestation	Unité de facturation	Tarif TTC	Remise connue
Blanchisserie : linge plat hôtelier	Kilogramme	2,40 euros/kg	Aucune
Pressing : veste	Article	12,50 euros	Bon Mme Martin : 10 % sur sa commande
Pressing : pantalon	Article	9,80 euros	Bon Mme Martin : 10 % sur sa commande
Pressing : robe	Article	15,20 euros	Bon Mme Martin : 10 % sur sa commande

Tarifs TTC communiqués par la direction de L'Atelier des Rives.

Données de fonctionnement du poste d'accueil

Indicateur	Valeur
Capacité moyenne d'enregistrement	12 commandes par heure
Numéro de suivi	Un numéro unique par commande
Validation d'une dérogation tarifaire	Responsable de site

Indicateur établi par l'entreprise pour l'organisation du travail.

DT 3 : CONSIGNES DE SÉCURITÉ, DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SIGNALEMENT

Les consignes de prévention de l'entreprise imposent de respecter les informations figurant sur l'étiquette et la fiche de données de sécurité des produits. Les produits chimiques sont stockés dans le local réservé au personnel autorisé. Un agent d'accueil ne manipule pas un produit de traitement et ne le transvase pas.

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, conformément à l'article L. 4121-1 du Code du travail. Les informations nominatives et les données de commande sont utilisées uniquement pour les besoins de la prestation et ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés. En cas d'anomalie, de danger ou de réclamation, prévenir la responsable et consigner les faits selon la procédure de l'entreprise.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Repères de prévention et conduite à tenir

Situation	Consigne	Transmission attendue
Produit de détachage signalé comme dangereux	Ne pas manipuler ; ne pas transvaser ; maintenir l'accès réservé	Alerter la responsable et indiquer le nom du produit et la situation observée
Anomalie sur une commande	Ne pas remettre les articles avant vérification	Signaler les faits et le numéro de suivi à la responsable
Demande portant sur la commande d'un tiers	Ne pas communiquer de données personnelles ou de montant	Orienter la demande vers la personne concernée ou la responsable selon la procédure
Commande remise au client	Vérifier la concordance et enregistrer la remise	Mettre à jour le suivi et conserver la preuve prévue par l'entreprise

Respecter les consignes de l'entreprise et celles figurant sur les documents du produit.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 et 2.2

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les montants et les informations de commande. Indiquez les calculs effectués. Les réponses doivent permettre de rattacher chaque prestation à son client et à son numéro de suivi.

Enregistrement et chiffrage des commandes

Client et activité	Données de commande	Calcul détaillé	Montant TTC	Numéro de suivi et date prévue
Hôtel Le Cèdre : blanchisserie	36,0 kg à 2,40 euros/kg	.....	.....	.....
Mme Martin : pressing	Veste, pantalon et robe ; remise de 10 %	.....	.....	.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.1, 1.2 et 3.1 | **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau avec les acteurs, les activités et les contrôles à réaliser. Formulez des réponses courtes et précises.

Acteurs, activités et contrôles de remise

Élément demandé	Réponse du candidat
Deux acteurs internes et une information échangée pour chacun	.....
Deux acteurs externes et une information échangée pour chacun	.....
Activité et mode de facturation de l'hôtel Le Cèdre	.....
Activité et mode de facturation de Mme Martin	.....
Trois vérifications avant remise et conduite en cas d'anomalie	.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FormaV - document d'entraînement non officiel

Continue à t'entraîner

Retrouve tous les sujets et corrigés du CAP MET, classés par épreuve et par année :
capentretientextiles.fr/annales-sujets-et-corriges

Pour réviser tout le programme avant l'examen, les Fiches de Révision du CAP MET reprennent l'essentiel de chaque épreuve :
capentretientextiles.fr/fiches-de-revision

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.