CAP (Déménageur sur véhicule utilitaire léger)

CORRIGÉ D'UN SUJET D'ENTRAÎNEMENT (NON OFFICIEL)

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour un sujet d'entraînement FormaV. Ce n'est pas un document officiel de l'examen ; il peut contenir des erreurs.

Les sujets officiels des sessions passées et nos sujets d'entraînement sont classés sur https://capdemenageur.fr/annales-sujets-et-corriges

Document mis en ligne par FormaV®. Reproduction ou diffusion sans autorisation interdite.

CAP Déménageur

EP1 : Communication, qualité et prévention des risques

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-DUVL-EP1 • Durée : **2 heures** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse de la demande, communication et qualité** (3 questions) — **Page 3**
2. **Étude des capacités du véhicule et des biens à transporter** (3 questions) — **Page 5**
3. **Préparation et conduite de l'intervention** (3 questions) — **Page 7**
4. **Prévention des risques professionnels** (3 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

Sujet associé **(PDF) :** https://capdemenageur.fr/assets/annales/cap-demenageur/Communication, qualité et prévention des risques/2026/CAP (Déménageur sur véhicule utilitaire léger) - Communication, qualité et prévention des risques - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Analyse de la demande, communication et qualité

L'équipier déménageur prépare la prestation de Mme et M. Martin, notamment la protection des parties communes, le traitement d'une rayure déjà présente et l'attention demandée pour un miroir. Les consignes de communication et de qualité encadrent la relation client et la traçabilité des anomalies.

Question 1.1. Relevez trois exigences du client ou du cahier des charges à prendre en compte pendant le déménagement et associez à chacune une action concrète de l'équipe.

Les exigences retenues doivent être reliées à des gestes observables pendant la prestation. L'équipe protège les parties communes, vérifie l'emballage et l'identification du miroir, puis respecte les destinations convenues avec les clients. Ces actions limitent les détériorations et les erreurs de livraison.

Exigence	Action concrète de l'équipe
Protection des parties communes	Protéger les zones de passage avant la manutention.
Attention particulière au miroir	Vérifier son emballage, l'identifier et le manipuler avec précaution.
Dépôt dans les pièces demandées	Confirmer la destination avec le client et déposer le meuble dans la pièce indiquée.

La vérification de l'état des biens avec le client, notamment de la rayure déjà présente sur la commode, complète aussi le suivi de qualité.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Protéger les parties communes, sécuriser le miroir et déposer les meubles dans les pièces indiquées par les clients.

Question 1.2. Pour la rayure de la commode signalée avant la manutention, indiquez comment constater et transmettre l'information pour assurer une traçabilité adaptée, en précisant qui informer et à quel moment.

Avant toute manutention, examiner la commode avec le client lorsque cela est possible et lui faire constater que la rayure est déjà présente. Décrire précisément son emplacement et son aspect, puis consigner cette réserve selon la procédure de l'entreprise afin d'en garder une trace. Transmettre l'information au responsable d'équipe avant le déplacement du meuble. Si une autre anomalie apparaît pendant l'opération, la signaler sans délai et la consigner également, conformément aux consignes de qualité.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Constater et consigner la rayure avec le client avant manutention, puis transmettre la réserve au responsable d'équipe.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 1.3. **Rédigez en quatre à six lignes une réponse orale professionnelle au client inquiet pour le miroir. Reformulez sa demande, indiquez une mesure de protection, prévoyez une vérification avec le client et employez une formulation courtoise.**

La réponse doit reformuler la demande de vigilance et rassurer le client sans garantir l'absence de tout risque. Elle indique une mesure de protection concrète, comme la vérification de l'emballage et l'identification du miroir. Elle prévoit un contrôle de son état avec le client à l'arrivée. La destination doit aussi être confirmée pour faciliter la livraison. Le ton reste professionnel, calme et courtois, en quatre à six lignes à l'oral.

✓ RÉPONSE À RETENIR

« Je comprends que vous souhaitez une attention particulière pour votre miroir.
Nous allons vérifier son emballage, l'identifier et le manipuler avec précaution.
À l'arrivée, nous contrôlerons son état ensemble.
Merci de nous indiquer sa pièce de destination. »

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Étude des capacités du véhicule et des biens à transporter

L'inventaire donne les quantités, masses et volumes unitaires des biens à transporter, tandis que le dossier technique indique les capacités et dimensions intérieures du véhicule. Il faut vérifier séparément la faisabilité selon la masse et le volume, puis prévoir la répartition et l'arrimage des biens.

Question 2.1. Calculez la masse totale et le volume total de l'inventaire avec les relations M = ∑(qi × mi) et V = ∑(qi × vi), où qi est la quantité, mi la masse unitaire et vi le volume unitaire. Détaillez les calculs et indiquez les unités.

On calcule séparément la masse et le volume de chaque catégorie en multipliant sa quantité par sa valeur unitaire. On additionne ensuite les produits obtenus, sans mélanger les unités. Les calculs utilisent toutes les lignes de l'inventaire fourni pour cette intervention.

Bien	Masse calculée	Volume calculé
Cartons standard	24 × 12 = 288 kg	24 × 0,08 = 1,92 m³
Cartons livres	8 × 18 = 144 kg	8 × 0,06 = 0,48 m³
Commode protégée	1 × 45 = 45 kg	1 × 0,70 = 0,70 m³
Canapé deux places	1 × 55 = 55 kg	1 × 1,60 = 1,60 m³
Miroir emballé	1 × 12 = 12 kg	1 × 0,15 = 0,15 m³
Total	**544 kg**	**4,85 m³**

La masse totale est la somme des cinq masses calculées ; le volume total est la somme des cinq volumes. Ces résultats serviront séparément à vérifier les capacités du véhicule.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Masse totale : 544 kg. Volume total : 4,85 m³.

Question 2.2. Calculez la masse utile restante et le volume utile restant après chargement de l'inventaire, à partir des capacités de 1 200 kg et 18,0 m³. Concluez sur la faisabilité au regard de chacune de ces capacités.

Critère vérifié	Calcul de la capacité restante	Résultat	Conclusion
Masse	1 200 − 544	656 kg	Conforme
Volume	18,0 − 4,85	13,15 m³	Conforme

La masse totale de 544 kg et le volume total de 4,85 m³ proviennent de l'inventaire calculé à la question précédente. La capacité restante s'obtient en retranchant chacun de ces totaux de la capacité correspondante du véhicule. Les deux vérifications sont indépendantes : une capacité disponible ne compense pas un dépassement de l'autre. Ici, aucune limite n'est dépassée.

FormaV - document d'entraînement non officiel

✓ RÉPONSE À RETENIR

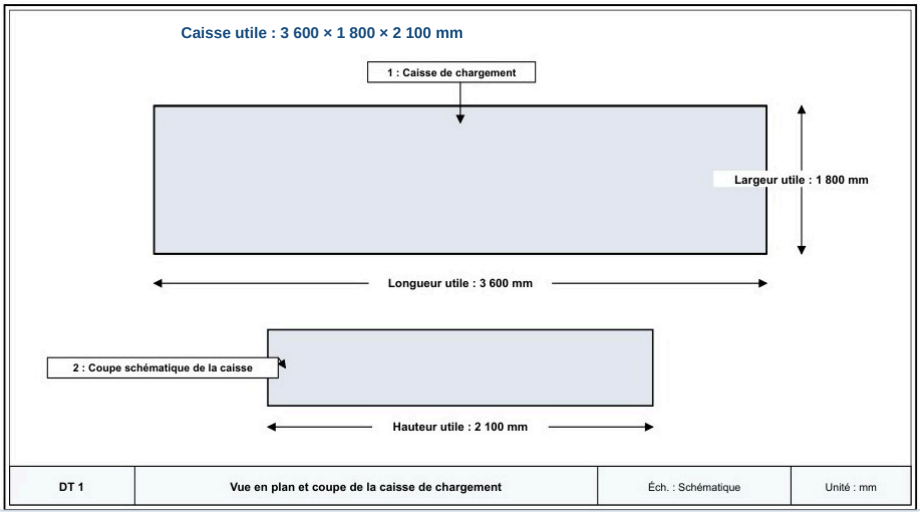
Capacités restantes : 656 kg et 13,15 m³. Chargement faisable selon les deux capacités.

Question 2.3. À l'aide du plan coté DT 1, relevez les dimensions utiles de la caisse et indiquez deux précautions de répartition ou d'arrimage à prévoir pour le canapé et le miroir. Ne déduisez pas de dimensions de passage absentes du dossier.

Dimension intérieure utile	Cote relevée au DT 1
Longueur	3 600 mm
Largeur	1 800 mm
Hauteur	2 100 mm

Pour le canapé, répartir la charge et l'arrimer afin d'éviter son déplacement pendant le transport. Pour le miroir, vérifier l'emballage, le maintenir de façon stable et empêcher qu'une charge soit posée dessus. Avant le départ, contrôler la répartition et l'arrimage de l'ensemble du chargement. Les dimensions relevées sont celles de la caisse, et ne permettent pas de déduire des dimensions de passage.

Dimensions intérieures utiles de la caisse, DT 1



✓ RÉPONSE À RETENIR

Caisse utile : 3 600 × 1 800 × 2 100 mm. Arrimer le canapé et stabiliser le miroir sans charge dessus.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Préparation et conduite de l'intervention

L'équipe organise les étapes du déménagement depuis la vérification initiale avec le client jusqu'au contrôle final de la prestation. Les consignes de qualité concernent aussi la préparation des objets fragiles, le chargement et l'arrimage, ainsi que la gestion des anomalies.

Question 3.1. Sur le DR 1, ordonnez les quatre étapes proposées afin d'organiser une intervention cohérente, de la prise de contact initiale à la vérification finale. Justifiez brièvement l'ordre retenu pour une étape.

La chronologie suit les étapes de référence du DT 2 : **A**, vérifier les biens, les demandes et les réserves avec le client ; **B**, préparer et identifier les biens ; **C**, charger, arrimer et contrôler le chargement ; **D**, décharger dans les pièces demandées et vérifier la prestation avec le client. La préparation précède le chargement pour que les objets fragiles et leur destination soient identifiés avant leur manutention.

DR 1 complété : rang des étapes

Étape A : vérification avec le client	1	
Étape B : préparation et identification	2	
Étape C : chargement et arrimage	3	
Étape D : déchargement et vérification finale	4	

✓ RÉPONSE À RETENIR

Rangs du DR 1 : A = 1, B = 2, C = 3, D = 4 ; la préparation précède le chargement.

Question 3.2. Indiquez trois contrôles de qualité à effectuer au cours de l'intervention. Pour chacun, précisez le moment où il est réalisé et l'anomalie qu'il permet de repérer. Complétez le DR 1.

À compléter dans les trois lignes « Contrôle de qualité » du DR 1. Ces vérifications ont lieu à des moments distincts et suivent les consignes du DT 2 : préparation des fragiles, contrôle du chargement avant départ, puis validation de la livraison avec le client. Elles permettent de repérer un emballage détérioré ou une destination absente, une charge instable, puis une erreur de pièce ou un dommage à signaler et consigner.

Contrôle	Moment	Anomalie recherchée
Conditionnement et identification des objets fragiles	Avant manutention	Emballage abîmé ou destination manquante
Répartition et arrimage	Avant le départ	Charge instable ou bien non arrimé
Dépôt et état des biens	À l'arrivée, avec le client	Mauvaise pièce ou dommage à signaler

FormaV - document d'entraînement non officiel

DR 1 complété : contrôles de qualité

Contrôle de qualité 1 — Fragiles	Avant manutention	Emballage / destination
Contrôle de qualité 2 — Arrimage	Avant départ	Stabilité / arrimage
Contrôle de qualité 3 — Livraison	À l'arrivée	Pièce / réserves

✓ RÉPONSE À RETENIR

Contrôler les fragiles avant manutention, l'arrimage avant départ, puis la pièce et l'état des biens à l'arrivée.

Question 3.3. Un carton portant la mention « FRAGILE » est retrouvé dans le couloir sans indication de pièce de destination. Décrivez la conduite à tenir pour éviter une erreur de livraison et assurer une communication claire au sein de l'équipe.

1. Mettre le carton à l'écart de la circulation et ne pas le livrer sans destination confirmée.
2. Demander au client dans quelle pièce il doit être déposé ; ne pas deviner.
3. Informer le responsable d'équipe et transmettre la destination confirmée aux équipiers concernés.
4. Identifier le carton et vérifier son emballage, puis le manutentionner avec précaution et le déposer dans la pièce convenue.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Suspendre la livraison, faire confirmer la destination, la communiquer à l'équipe et identifier le carton avant manutention.

FormaV - document d'entraînement non officiel

4. Prévention des risques professionnels

Le sujet présente les risques liés au transport d'un carton de livres dans un escalier, au déplacement d'un miroir et au chargement du véhicule. Les candidats utilisent l'échelle conventionnelle du dossier technique pour évaluer les risques et proposent des mesures de prévention adaptées aux situations.

Question 4.1. Pour le transport d'un carton de livres dans l'escalier et le déplacement du miroir emballé, attribuez une gravité G et une probabilité P selon l'échelle du DT 3, calculez le niveau de risque avec R = G × P et reportez les résultats dans le DR 2.

Pour le carton de livres, l'escalier étroit jusqu'au 3e étage rend l'exposition répétée : on retient G = 2 et P = 3. Pour le miroir, une blessure nécessitant une prise en charge médicale est possible en cas de casse : G = 2 et P = 2.

Situation	G	P	Calcul de R	Niveau
Carton de livres dans l'escalier	2	3	2 × 3 = 6	Élevé
Déplacement du miroir emballé	2	2	2 × 2 = 4	Modéré

Ces choix sont cohérents avec l'échelle conventionnelle du DT 3 et les circonstances décrites.

DR 2 : gravité, probabilité et calcul du risque

Situation	G	P	Calcul de R	Mesure de prévention 1	Mesure de prévention 2
Transport d'un carton de livres dans l'escalier	2	3	2 × 3 = 6		
Déplacement du miroir emballé	2	2	2 × 2 = 4		

✓ RÉPONSE À RETENIR

Carton dans l'escalier : G = 2, P = 3, R = 6, risque élevé. Miroir : G = 2, P = 2, R = 4, risque modéré.

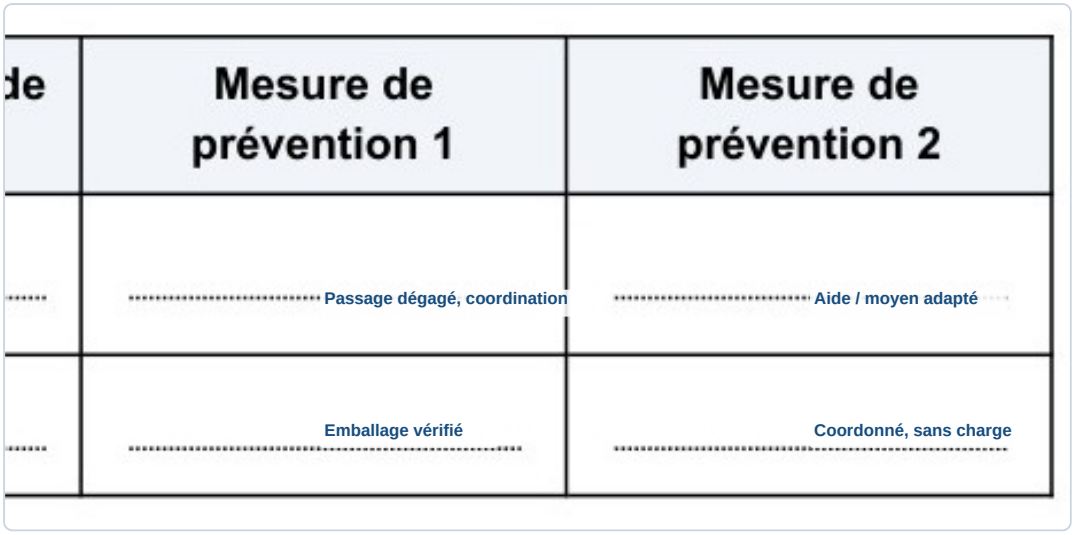
Question 4.2. Pour chacune des deux situations évaluées à la question 4.1, proposez deux mesures de prévention concrètes. Distinguez, lorsque cela est pertinent, l'organisation du travail et les équipements ou protections utilisés, puis reportez les mesures dans le DR 2.

Réduire d'abord le risque par l'organisation et l'adaptation de la manutention, puis utiliser les équipements de protection prévus par l'entreprise.

- **Carton de livres dans l'escalier :** dégager et organiser le passage, coordonner la montée et demander de l'aide ou utiliser un moyen adapté s'il est disponible. Porter les protections prévues.
- **Miroir emballé :** vérifier l'emballage et l'identification, convenir d'une manutention coordonnée et attentive, puis éviter toute charge posée dessus. Utiliser les protections adaptées.

Ces mesures limitent les efforts et les pertes d'équilibre dans l'escalier, ainsi que les chocs et les blessures en cas de casse.

DR 2 : mesures de prévention



de	Mesure de prévention 1	Mesure de prévention 2
.....	..... Passage dégagé, coordination	..... Aide / moyen adapté
.....	Emballage vérifié	Coordonné, sans charge .....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Escalier : passage dégagé, manutention coordonnée et aide ou moyen adapté. Miroir : emballage vérifié, manutention coordonnée, protections adaptées et aucune charge posée dessus.

Question 4.3. Pendant le chargement, un collègue s'apprête à placer des cartons lourds au-dessus du miroir. Indiquez immédiatement la consigne à lui communiquer et expliquez le risque évité.

« Stop, ne place pas ces cartons lourds au-dessus du miroir. Déposons-les ailleurs et gardons le miroir sans charge dessus. »

Le DT 2 demande d'éviter toute charge sur un objet fragile. Cette consigne limite l'écrasement et la casse du miroir pendant le chargement ou le transport, ainsi que le risque de coupure en cas de bris. Vérifions que le miroir reste protégé, identifié et stable avant de poursuivre le chargement.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Ne pas poser de cartons sur le miroir : les déplacer et garder le miroir protégé et stable pour éviter sa casse et les coupures.

FormaV - document d'entraînement non officiel

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

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve EP1 du CAP Déménageur sur véhicule utilitaire léger, Édition 2026, porte le code 26-CAP-DUVL-EP1 et dure 2 heures, coefficient 2. À partir d'un déménagement de Tours à Joué-lès-Tours, elle évalue la communication client, le calcul des capacités de chargement, l'organisation et le contrôle qualité, ainsi que l'identification et la prévention des risques professionnels.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Masse totale : M = ∑(quantité × masse unitaire) ; volume total : V = ∑(quantité × volume unitaire).
- Vérifier séparément la masse et le volume chargés par rapport aux capacités du véhicule.
- Le niveau de risque de l'exercice se calcule par R = G × P, selon l'échelle conventionnelle du DT 3.
- Pour un bien fragile, vérifier son emballage, l'identifier avec sa destination et empêcher le dépôt de charges dessus.

Points de vigilance & attentes du jury

- Détailler les calculs, conserver les unités et comparer chaque total à la capacité correspondante.
- Constater tout défaut visible avant manutention, si possible avec le client, puis transmettre l'information au responsable d'équipe.
- Ordonner les étapes de l'intervention de la vérification initiale jusqu'au contrôle final avec le client.
- Choisir les niveaux G et P selon les définitions du DT 3 et proposer des mesures adaptées à la situation réelle.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer les totaux de masse et de volume à partir de l'inventaire ?

Pour chaque bien, multipliez la quantité par la masse unitaire et additionnez les résultats pour obtenir la masse totale. Faites de même avec les volumes unitaires pour obtenir le volume total, en conservant les unités kg et m³.

Q : Comment déterminer le niveau de risque avec l'échelle du DT 3 ?

Choisissez G selon la gravité des conséquences et P selon la probabilité indiquée par l'échelle. Multipliez ces deux valeurs avec R = G × P, puis utilisez les intervalles du dossier pour qualifier le risque de faible, modéré ou élevé.

Q : Comment organiser son temps dans cette épreuve de deux heures ?

Répartissez le temps entre les quatre parties, en gardant une marge pour les calculs, les tableaux DR 1 et DR 2 et la relecture. Inscrivez les opérations et les unités, puis vérifiez que les documents réponses sont complétés et rendus.

Q : Qu'attend le sujet pour la prévention et la qualité de service ?

Les réponses doivent correspondre aux consignes et aux situations décrites. La qualité repose notamment sur la traçabilité des anomalies et la vérification avec le client ; la prévention privilégie l'organisation du travail, puis les équipements adaptés.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://capdemenageur.fr/assets/annales/cap-demenageur/Communication, qualité et prévention des risques/2026/CAP (Déménageur sur véhicule utilitaire léger) - Communication, qualité et prévention des risques - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources CAP (Déménageur sur véhicule utilitaire léger) : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

FormaV - document d'entraînement non officiel

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.