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 Bac Pro MPB, veuillez visiter :
bacprompb.fr/annales-sujets-et-corriges

Baccalauréat professionnel Métiers du pressing et de la blanchisserie

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-MPB-E32** • Durée : **1 heure (durée indicative dans cette mise en situation)** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse de la demande et examen des articles** (3 questions) **Page 3**

2. **Choix des prestations et calcul du montant** (3 questions) **Page 5**

3. **Enregistrement, traçabilité et préparation de la livraison** (3 questions) **Page 7**

4. **Prévention, hygiène et communication professionnelle** (3 questions) **Page 9**

5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://bacprompb.fr/assets/annales/bac-pro-mpb/Techniques de réception-livraison/2026/Bac Pro MPB - Techniques de réception-livraison - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse de la demande et examen des articles

Au pressing L'Étoffe Claire, Mme Renaud dépose une veste, une nappe grand format et deux chemises, avec une déchirure signalée sur la veste et une tache de sauce sur la nappe. Il faut compter et examiner les articles, interpréter leurs informations d'entretien et rédiger des réserves validées par la cliente.

Partie 1

Question 1.1. À partir du DT 3, comptez les articles déposés et indiquez les informations à confirmer avec Mme Renaud avant l'enregistrement de la commande.

Le dépôt comprend 1 veste, 1 nappe grand format et 2 chemises, soit 4 articles. Faites confirmer par Mme Renaud les articles et leurs quantités, les défauts signalés, les prestations proposées, les réserves inscrites et le délai souhaité de 24 heures. Le supplément express n'étant pas encore accepté, ne l'ajoutez pas sans vérifier sa faisabilité et obtenir l'accord requis.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> 4 articles : 1 veste, 1 nappe grand format et 2 chemises. Faire confirmer description, défauts, prestations, réserves et délai.

Question 1.2. Pour la veste et la nappe, relevez les informations d'entretien disponibles dans le DT 3, interprétez-les à l'aide du DT 2 et indiquez une précaution de réception adaptée pour chaque article. Complétez également les lignes correspondantes du DR 2.

Article	Information d'entretien	Précaution de réception
Veste	Étiquette présente mais illisible; composition inconnue.	Isoler l'article et demander l'avis du responsable avant de choisir un procédé.
Nappe	Lavage à l'eau barré; nettoyage professionnel autorisé selon l'étiquette.	Signaler la tache et vérifier la compatibilité du nettoyage professionnel.

Pour la veste, aucun procédé ne peut être confirmé avant vérification. Pour la nappe, le lavage à l'eau est interdit; le nettoyage professionnel reste soumis à la vérification de sa compatibilité. La tache doit être signalée sans garantir sa disparition.

DR 2 complété : lignes veste et nappe

Repère	Article et quantité	Prestation retenue ou vérification	Observation et réserve à transmettre
A	.....	..... Étiquette illisible ..... Isoler; avis responsable	..... Procédé inconnu
B	.....	..... Lavage eau interdit ..... Nettoyage pro à vérifier	..... Tache notée; compatibilité
C	.....	.....	.....
Nombre total d'articles	.....	Montant TTC calculé	.....

Feuille de transmission à l'équipe de production.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Veste : isoler et consulter le responsable. Nappe : lavage à l'eau interdit; nettoyage professionnel à vérifier.

Question 1.3. Rédigez une réserve courte et factuelle pour la déchirure signalée sur la veste et la tache de sauce signalée sur la nappe. Précisez comment faire valider ces réserves par la cliente.

Réserve veste : « Déchirure signalée, d'environ 8 mm, près de la poche droite. » Réserve nappe : « Tache de sauce signalée par la cliente, datant de la veille; résultat du détachage non garanti. » Inscrivez ces faits sur le ticket, sans promettre réparation ni disparition de la tache. Lisez les réserves à Mme Renaud, faites-lui confirmer leur exactitude et recueillez son accord avant la validation définitive.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Déchirure d'environ 8 mm près de la poche droite; tache de sauce sur la nappe, résultat non garanti. Réserves consignées et validées par la cliente.

2. Choix des prestations et calcul du montant

Les tarifs TTC, délais standards et conditions de prestation sont fournis pour les articles de Mme Renaud. Il faut choisir les prestations compatibles, calculer leur montant et traiter la demande de retrait sous 24 heures sans confirmer un traitement ou un délai qui n'a pas été validé.

Partie 2

Question 2.1. Pour chacun des articles du DT 3, proposez une prestation ou indiquez qu'une vérification préalable est nécessaire. Justifiez chaque décision par une donnée précise du dossier et formulez une réponse prudente sur le résultat attendu du détachage de la nappe.

Article	Prestation ou décision	Justification
Veste	Vérification préalable par le responsable	Étiquette illisible, composition non déterminée
Nappe	Nettoyage professionnel, après vérification de compatibilité	Lavage à l'eau interdit; nettoyage professionnel autorisé selon l'étiquette
Deux chemises	Lavage et finition	Étiquettes compatibles avec cette prestation

La veste ne peut pas être engagée en nettoyage à sec avant validation de l'étiquette et examen de son état. Pour les chemises, contrôler aussi l'état et les accessoires. Signaler la tache de sauce à l'équipe de production, sans garantir sa disparition. Inscrire cette contrainte et la déchirure signalée au dossier, puis faire confirmer les choix et réserves par Mme Renaud avant validation définitive.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Veste : traitement suspendu jusqu'à validation; nappe : nettoyage professionnel, tache non garantie; chemises : lavage et finition après contrôle.

Question 2.2. Calculez et détaillez le montant TTC des prestations retenues pour la veste, la nappe et les deux chemises. Utilisez la relation $M = \sum(q_i \times p_i)$, où q_i désigne la quantité et p_i le tarif unitaire.

À ce stade, le nettoyage à sec de la veste n'est pas validé : son tarif de 14,80 € reste donc conditionnel. Le montant des prestations chiffrables sans cette validation est celui de la nappe et des deux chemises :

$$18{,}50 + 2 \times 4{,}20 = 26{,}90\,€$$

Si le responsable valide ensuite le nettoyage à sec de la veste, le total prévisionnel devient :

$$14{,}80 + 18{,}50 + 2 \times 4{,}20 = 41{,}70\,€$$

Ces montants sont TTC et excluent le supplément express, qui n'est pas encore accepté ni validé.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Total chiffrable sans validation de la veste : 26,90 € TTC; total prévisionnel avec nettoyage à sec validé : 41,70 € TTC.

Question 2.3. La cliente demande un retrait sous 24 heures pour toute la commande. En tenant compte des délais indiqués dans le DT 2, expliquez ce que vous pouvez lui annoncer et quelle démarche effectuer avant de confirmer un éventuel supplément express.

1. Annoncer les délais standards : 48 h pour la veste, sous réserve de validation du traitement, 72 h pour la nappe et 24 h pour les chemises. Le retrait complet sous 24 h ne peut donc pas être garanti.
2. Avant toute promesse express, vérifier la faisabilité de chaque prestation avec le responsable et obtenir son accord. Le supplément de 30 % ne concerne que les prestations admissibles.
3. Présenter à Mme Renaud le délai et le supplément confirmés, puis recueillir son accord avant de valider la commande.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le retrait complet sous 24 h n’est pas garanti; express seulement après vérification de la faisabilité, accord du responsable et acceptation de Mme Renaud.

3. Enregistrement, traçabilité et préparation de la livraison

La commande doit être transmise à l'équipe de production avec son numéro, les repères des articles, les prestations et les observations utiles, en complétant le DR 1. La procédure précise les contrôles à faire avant la remise et la conduite à tenir si la cliente ne peut pas justifier l'identification de sa commande.

Partie 3

Question 3.1. Complétez le DR 1 avec le numéro de commande, le nombre d'articles, les prestations retenues, les observations et les réserves nécessaires, à partir des DT 2 et DT 3. Pour toute information absente, inscrivez « à confirmer » au lieu de l'inventer.

Inscrire la commande PC-260415-037 et reporter les repères et quantités ci-dessous. La veste reste en vérification, son étiquette étant illisible. Le nettoyage professionnel de la nappe est compatible avec l'indication disponible, sous réserve de vérifier le procédé; le détachage n'est pas garanti. Le montant de 41,70 € est indicatif, calculé avec le tarif du nettoyage à sec de la veste si le responsable le valide. Faire confirmer par Mme Renaud les prestations, les réserves et le délai avant validation définitive; le supplément express n'est pas accepté.

Repère	Article et quantité	Prestation ou vérification	Observation et réserve
A	Veste, 1	Vérification par le responsable avant choix du procédé	Étiquette illisible; déchirure d'environ 8 mm près de la poche droite
B	Nappe grand format, 1	Nettoyage professionnel; compatibilité à vérifier	Tache de sauce signalée; résultat du détachage non garanti
C	Chemises, 2	Lavage et finition	Vérifier l'état et les accessoires
Total	4 articles	Montant indicatif : 41,70 €*	*Sous réserve de validation du nettoyage de la veste; supplément express non accepté

DR 1 complété

Données fournies par la cliente et observations disponibles au comptoir.

Veste, 1	**Vérif. responsable**	**Étiquette illisible; déchirure 8 mm**
Nappe grand format, 1	**Nettoyage professionnel***	**Sauce; détachage non garanti**
Chemises, 2	**Lavage et finition**	**État et accessoires à vérifier**
4 articles	**41,70 € indicatif***	**Veste à valider; express non accepté**

✓ RÉPONSE À RETENIR

PC-260415-037 : 4 articles. Total indicatif : 41,70 €, sous réserve de validation du traitement de la veste. Supplément express non accepté.

Question 3.2. Énumérez, dans l'ordre, quatre contrôles à effectuer avant de remettre la commande à Mme Renaud. Intégrez au moins un contrôle de concordance documentaire et un contrôle de l'état des articles.

Effectuer ces contrôles dans l’ordre, avant toute remise :

1. Comparer le ticket de dépôt et le numéro de commande aux informations enregistrées, puis vérifier le montant dû.
2. Rapprocher les repères A, B et C des articles et contrôler les quantités : une veste, une nappe et deux chemises.
3. Examiner l’état et la finition de chaque article, en vérifiant notamment les réserves concernant la déchirure de la veste et la tache de la nappe.
4. Présenter les articles à Mme Renaud, recueillir le règlement et enregistrer la commande comme soldée avant la remise.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Concordance du ticket, du numéro et du montant; repères et quantités vérifiés; état des articles contrôlé; règlement recueilli et livraison enregistrée avant remise.

Question 3.3. La cliente se présente sans son ticket de dépôt et ne peut pas préciser le numéro de commande. Indiquez deux vérifications à effectuer avant toute remise et la conduite à tenir si son identification reste incertaine.

Avant toute remise, vérifier l’identité de la cliente, puis rechercher la commande dans le registre de traçabilité à partir de son nom ou de ses coordonnées. Comparer ensuite les articles présents avec les descriptions, les repères, les quantités et les réserves enregistrés. Ces vérifications permettent de confirmer que la commande retrouvée correspond bien à Mme Renaud, malgré l’absence du ticket et du numéro.

- Si la concordance est établie, vérifier le montant et enregistrer la livraison.
- Si l’identification reste incertaine, ne pas remettre les articles; demander l’avis du responsable et enregistrer le motif de non-remise.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier l’identité et retrouver la commande, puis confronter les articles aux données enregistrées. En cas de doute, suspendre la remise, prévenir le responsable et consigner la non-remise.

4. Prévention, hygiène et communication professionnelle

Le poste partagé entre réception et production comprend une zone de contrôle visuel et une zone de dépôt et d'identification. Les consignes abordent les risques du cheminement, la contamination croisée, les étiquettes illisibles et les réserves non enregistrées, ainsi que la communication avec la cliente.

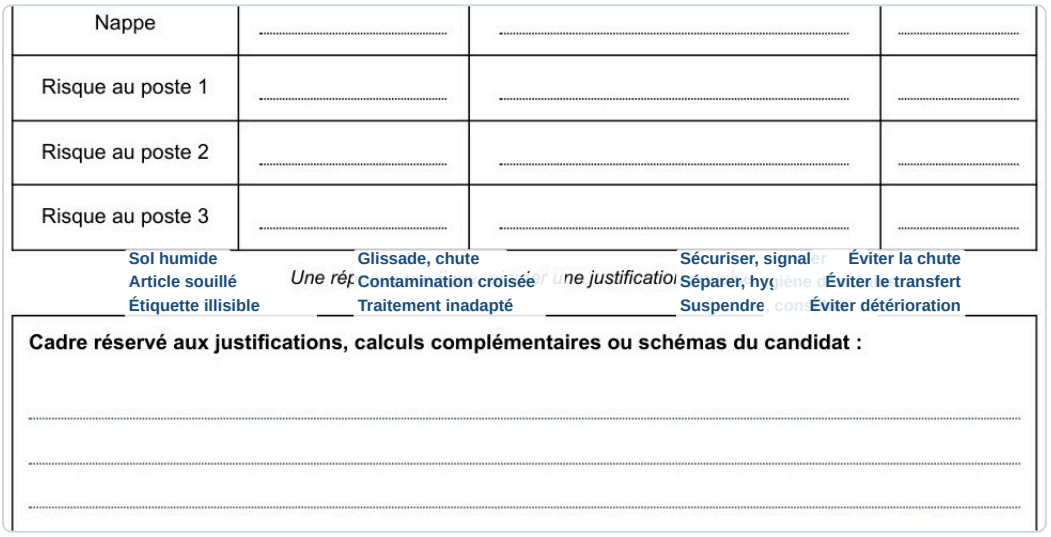
Partie 4

Question 4.1. À partir du tableau de prévention, identifiez trois risques possibles au poste de réception et associez à chacun une mesure de prévention adaptée. Complétez les lignes prévues dans le DR 2.

À inscrire dans les trois lignes « Risque au poste » du DR 2 :

Situation	Mesure	Justification
Sol humide ou encombré	Sécuriser, signaler et faire traiter la zone.	Éviter glissade et chute.
Article souillé en contact avec le terminal ou des articles propres	Séparer les articles, appliquer l'hygiène des mains et nettoyer si nécessaire.	Éviter la contamination croisée.
Étiquette illisible ou contradictoire	Suspendre le choix du traitement et consulter le responsable.	Éviter un traitement inadapté.

DR 2 complété, risques au poste



✓ RÉPONSE À RETENIR

Sécuriser le sol, séparer les articles souillés et suspendre tout traitement si l'étiquette est illisible.

Question 4.2. **Une cliente insiste pour que la veste soit traitée immédiatement alors que son étiquette est illisible et que la déchirure n'a pas encore été enregistrée. Décrivez votre conduite professionnelle, les informations à transmettre, leur destinataire et ce que vous devez obtenir avant d'enregistrer une prestation définitive.**

Je reste courtois et explique qu'une étiquette illisible ne permet pas de choisir un procédé sûr. Je n'engage pas le traitement immédiatement. J'isole la veste, note l'étiquette illisible et la déchirure d'environ 8 mm près de la poche droite sur le ticket, puis fais valider la réserve par la cliente.

1. Je transmets ces informations et la demande de traitement immédiat au responsable.
2. J'attends son avis sur la compatibilité du procédé et la faisabilité du délai ou d'un éventuel express.
3. Avant l'enregistrement définitif, j'obtiens la validation du responsable et l'accord de la cliente sur la prestation, la réserve et le délai.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Suspendre le traitement, documenter la déchirure, consulter le responsable et obtenir son accord ainsi que celui de la cliente avant validation.

Question 4.3. **Rédigez une courte formulation orale de livraison à Mme Renaud. Annoncez le montant calculé, rappelez avec tact la réserve concernant la nappe, proposez un contrôle visuel des articles et restez prudent sur le résultat du détachage.**

« Mme Renaud, le montant calculé pour votre commande est de 41,70 €. Nous avions noté la tache de sauce sur la nappe. Son traitement est prévu, mais son élimination ne peut pas être garantie. Je vous propose de contrôler visuellement les articles avec moi avant leur remise. »

Le montant correspond aux tarifs des prestations prévues, sans supplément express.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Montant annoncé : 41,70 €. Détachage de la nappe non garanti; contrôle visuel proposé.

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

Bilan de l'épreuve : Cette mise en situation de réception-livraison porte le code 26-BCP-MPB-E32 et affiche la session 2026, une durée indicative d'une heure et un coefficient de 2. Le sujet précise qu'il ne s'agit pas d'une épreuve officielle de 2026. Au pressing L'Étoffe Claire, le cas évalue l'examen des articles, le choix des prestations, le calcul du prix, la traçabilité, la prévention et la communication avec la cliente.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Une étiquette illisible impose de suspendre le choix du procédé et de demander la validation du responsable.
- Un symbole de lavage à l'eau barré interdit le lavage à l'eau; vérifier le procédé autorisé indiqué par l'étiquette.
- Le montant TTC se calcule avec $M = \sum(q_i \times p_i)$, puis s'arrondit au centime d'euro.
- La traçabilité associe le numéro de commande, les repères des articles, leurs défauts et les réserves validées.

Points de vigilance & attentes du jury

- Compter les articles et faire confirmer description, prestations, réserves et délai avant la validation définitive.
- Ne pas choisir de procédé pour la veste à étiquette illisible et ne jamais garantir la disparition de la tache.
- Comparer la demande de retrait aux délais standards et soumettre la faisabilité de l'express au responsable.
- Avant la remise, rapprocher ticket, articles et montant, contrôler l'état et enregistrer tout motif de non-remise.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le montant TTC quand plusieurs articles identiques sont déposés ?

Multipliez le tarif unitaire par la quantité pour chaque prestation, puis additionnez les montants. Ici, la veste reste à vérifier avant le choix d'un procédé; le montant correspondant ne peut donc pas être confirmé.

Q : Que faire si l'étiquette d'entretien d'un article est illisible ?

Ne choisissez pas seul un procédé. Isolez l'article, notez l'illisibilité et transmettez l'observation au responsable. Attendez sa validation avant d'enregistrer une prestation définitive.

Q : Peut-on confirmer le retrait de toute la commande sous 24 heures ?

Non, pas sur la base des délais standards : la nappe est annoncée à 72 heures et la veste à 48 heures sous réserve de vérification. Demandez au responsable de valider la faisabilité de l'express avant de confirmer délai et supplément.

Q : Quels critères vérifier avant de remettre la commande ?

Rapprochez le ticket, le numéro de commande, les repères et les articles, puis vérifiez le montant et l'état des articles. Assurez-vous que la personne est bien identifiée et consignez tout motif de non-remise.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacprompb.fr/assets/annales/bac-pro-mpb/Techniques de réception-livraison/2026/Bac Pro MPB - Techniques de réception-livraison - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac Pro MPB : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.