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

SOUS-ÉPREUVE E32 : TECHNIQUES DE RÉCEPTION-LIVRAISON

Coefficient : 2 Durée : 1 heure

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de la demande et examen des articles (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Choix des prestations et calcul du montant (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Enregistrement, traçabilité et préparation de la livraison (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Prévention, hygiène et communication professionnelle (5 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 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.
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 : PRESSING L'ÉTOFFE CLAIRE, 18 RUE DES TANNEURS, 37000 TOURS

Information réglementaire : le baccalauréat professionnel Métiers du pressing et de la blanchisserie a eu sa dernière session en 2023. La sous-épreuve E32 ne peut donc pas être présentée comme une épreuve officielle de la session 2026. Les éléments ci-dessous constituent une mise en situation construite à partir des compétences de réception-livraison décrites pour E32, et non un sujet officiel de session 2026.

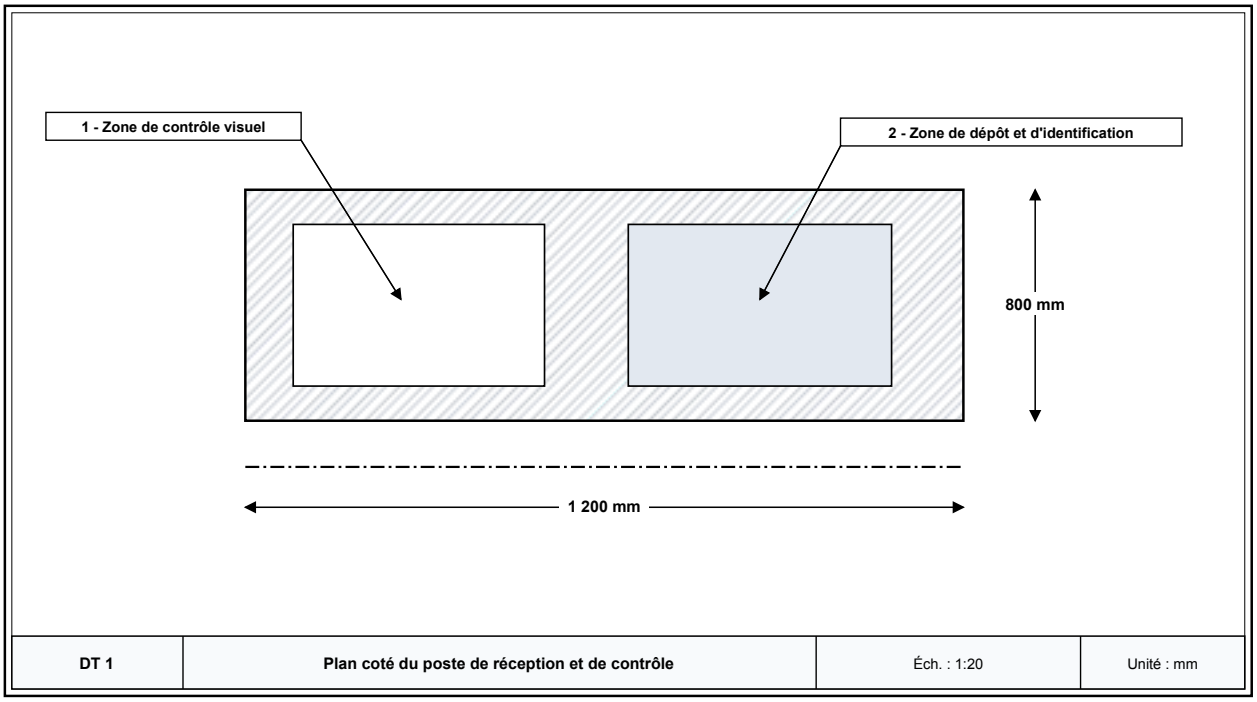
Vous assurez l'accueil au Pressing L'Étoffe Claire. Une cliente confie plusieurs articles avant un déplacement et revient ensuite retirer une commande. À partir des documents techniques DT 1 à DT 3, vous devez examiner les articles, recueillir et transmettre les informations utiles, proposer une prestation adaptée, enregistrer la commande et organiser une livraison conforme.

Le barème de cette mise en situation est ramené à 20 points. Durée indicative : 1 heure. Les calculs sont effectués à partir des tarifs et données fournis. Les consignes de calculatrice et de matériel indiquées dans les métadonnées sont des modalités de cette mise en situation et ne constituent pas une prescription nationale propre à E32.

PARTIE 1 : Analyse de la demande et examen des articles (5 points)

Accueil, identification des articles, décodage des informations d'entretien et formulation de réserves

La cliente, Mme Renaud, dépose les articles décrits dans le DT 3. Elle signale une tache de sauce sur la nappe et une petite déchirure près de la poche de la veste. Le schéma du poste d'accueil figure au DT 1. Pour répondre, utilisez les informations d'entretien du DT 2 et les observations communiquées dans le DT 3.



Plan d'implantation fourni pour organiser l'accueil et le contrôle visuel. Dimensions en millimètres.

1.1 (1,5 point) À partir du DT 3, établissez le comptage des articles déposés et indiquez les informations à confirmer avec Mme Renaud avant l'enregistrement de la commande.

1.2 (2 points) Pour la veste et la nappe, relevez les informations d'entretien disponibles dans le DT 3 et interprétez-les à l'aide du DT 2. Pour chaque article, indiquez une précaution de réception adaptée.

1.3 (1,5 point) 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.

PARTIE 2 : Choix des prestations et calcul du montant (5 points)

Conseil client, choix d'une prestation compatible avec les informations disponibles et calcul commercial

Les prestations et tarifs applicables sont donnés dans le DT 2. La cliente demande une date de retrait précise et souhaite connaître le montant avant de confirmer la commande. Aucun traitement ne doit être promis lorsque l'étiquette ou l'état de l'article impose une vérification complémentaire.

Tarifs et délais de service

Prestation	Tarif TTC par article	Délai standard	Condition ou remarque
Nettoyage à sec veste	14,80 €	48 h	Sous réserve de compatibilité avec l'étiquette et l'examen
Nettoyage nappe grand format	18,50 €	72 h	Traitement de tache non garanti
Lavage et finition chemise	4,20 €	24 h	Vérifier la solidité des couleurs et les accessoires
Supplément express	30 % du montant des prestations concernées	Selon accord du responsable	À appliquer uniquement aux prestations admissibles

Extrait du tarif affiché au comptoir du Pressing L'Étoffe Claire.

2.1 (2 points) 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. Pour la nappe, formulez une réponse prudente concernant le résultat attendu sur la tache.

2.2 (2 points) Calculez le total TTC des prestations retenues pour la veste, la nappe et les deux chemises. Détaillez le calcul. Utilisez la relation : $M = \sum_{i=1}^{n} q_i \times p_i$, où q_i est la quantité et p_i le tarif unitaire.

2.3 (1 point) La cliente demande un retrait sous 24 heures pour l'ensemble de la commande. En tenant compte des délais indiqués dans le DT 2, expliquez ce que vous pouvez lui annoncer et quelle démarche vous devez effectuer avant de confirmer un éventuel supplément express.

PARTIE 3 : Enregistrement, traçabilité et préparation de la livraison (5 points)

Établissement d'un enregistrement exploitable, identification des lots et contrôle avant remise

Le DT 3 fournit les données de la commande et le DT 2 décrit la procédure interne de traçabilité. Complétez le DR 1 pour transmettre une commande sans ambiguïté à l'équipe de production. Pour la livraison, les articles doivent être rapprochés du ticket, contrôlés et remis à la bonne personne.

Extrait de procédure de traçabilité

Étape	Action attendue	Trace à conserver
Réception	Compter, décrire les articles, noter les défauts déclarés et convenir de la prestation	Ticket de dépôt et réserves validées
Identification	Attribuer un numéro de commande et un repère non ambigu aux articles	Numéro de commande et correspondance article-repère
Transmission	Signaler les contraintes d'entretien, les taches et les réparations ou défauts préexistants	Consigne transmise à l'équipe concernée
Livraison	Rapprocher le ticket, les articles et le montant; présenter les articles et recueillir le règlement	Commande soldée ou motif de non-remise enregistré

Procédure interne communiquée par le responsable du site.

3.1 (2,5 points) Complétez le DR 1 avec le numéro de commande, le nombre d'articles, les prestations retenues, les observations et les réserves nécessaires. Utilisez les données des DT 2 et DT 3. Si une information n'est pas fournie, indiquez « à confirmer » plutôt que de l'inventer.

3.2 (1,5 point) Énumérez, dans l'ordre, quatre contrôles à effectuer avant la remise de la commande à Mme Renaud. Intégrez au moins un contrôle de concordance documentaire et un contrôle de l'état des articles.

3.3 (1 point) 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 l'identification reste incertaine.

PARTIE 4 : Prévention, hygiène et communication professionnelle (5 points)

Prévention des risques au poste d'accueil, respect des règles de travail et communication avec le client

Le poste de réception est partagé avec l'équipe de production. Le DT 1 montre les zones de contrôle et de dépôt. Le DT 2 rappelle les consignes de prévention applicables dans l'entreprise. Toute situation présentant un risque doit être corrigée ou signalée au responsable avant la poursuite de l'activité.

Consignes de prévention du site

Situation observée	Risque ou conséquence possible	Mesure attendue
Sol humide ou encombré dans le cheminement	Glissade, chute ou gêne à la circulation	Sécuriser la zone, signaler et faire traiter la situation
Article souillé manipulé puis contact avec le terminal ou les articles propres	Transfert de salissures et contamination croisée	Séparer les articles, appliquer les règles d'hygiène des mains et nettoyer si nécessaire
Article portant une étiquette illisible ou contradictoire	Traitement inadapté et détérioration de l'article	Suspendre la décision de traitement et demander l'avis du responsable
Réserve non portée au ticket	Contestations et perte de traçabilité	Décrire le fait, informer le client et enregistrer la réserve validée

Consignes internes affichées dans la zone de réception.

4.1 (1,5 point) À partir du tableau de prévention, identifiez trois risques possibles au poste de réception et associez à chacun une mesure de prévention adaptée.

4.2 (1,5 point) Une cliente insiste pour que la veste soit traitée immédiatement alors que l'étiquette est illisible et que la déchirure n'a pas encore été enregistrée. Décrivez votre conduite professionnelle en précisant les informations à transmettre, le destinataire de cette transmission et ce que vous devez obtenir avant d'enregistrer une prestation définitive.

4.3 (2 points) Rédigez une courte formulation orale de livraison à Mme Renaud. Elle doit annoncer le montant calculé, rappeler avec tact la réserve concernant la nappe, proposer un contrôle visuel des articles et rester prudente sur le résultat du détachage.

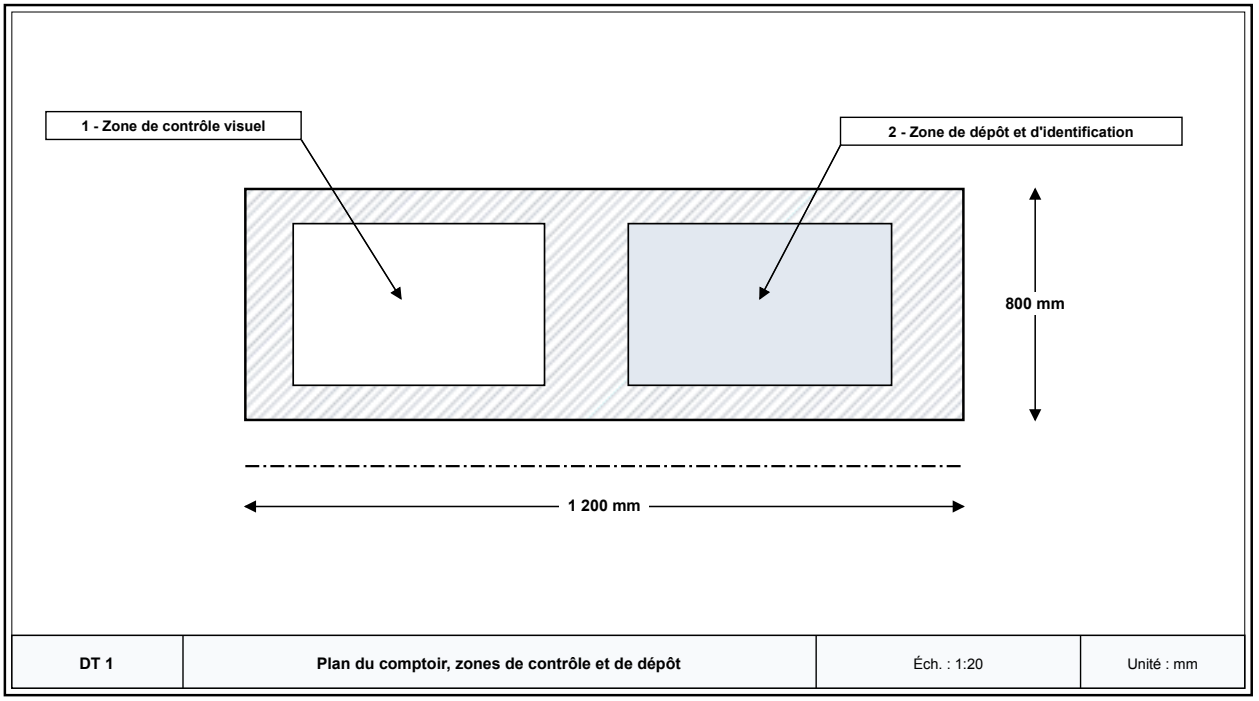
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN COTÉ DU POSTE DE RÉCEPTION ET DE CONTRÔLE

Le plan d'implantation représente un comptoir de réception de 1 200 mm par 800 mm. La zone 1 est réservée au contrôle visuel sur une surface propre. La zone 2 sert au dépôt temporaire des articles et à leur identification. Maintenir libre le cheminement autour du poste et éviter de mélanger les articles en attente de contrôle avec les articles prêts à être remis au client.

À l'échelle 1:20, une longueur réelle de 1 200 mm est représentée par 60 mm sur le plan. Le poste est un repère d'organisation : il ne remplace pas l'évaluation des risques ni les consignes applicables sur le lieu de travail.



Toutes les cotes sont des dimensions réelles en millimètres.

DT 2 : TARIFS, REPÈRES D'ENTRETIEN ET CONSIGNES DE SERVICE

Les tarifs ci-dessous sont les tarifs TTC en vigueur pour la situation. Les délais sont des délais standards, calculés à partir de la validation de la commande. Ils ne valent pas promesse de résultat sur une tache. Toute prestation express exige la vérification de sa faisabilité et l'accord du responsable.

Repères d'entretien utiles à cette situation : un symbole de lavage barré signifie que le lavage à l'eau est interdit; un symbole de nettoyage professionnel barré signifie que le procédé correspondant est interdit; un symbole de séchage en tambour barré interdit ce mode de séchage. En cas d'étiquette illisible, d'information contradictoire ou d'incertitude sur la matière, ne pas choisir seul un procédé : isoler l'article, noter l'observation et demander une validation au responsable. Ces indications sont fournies pour résoudre le cas et ne remplacent pas la lecture complète de l'étiquette d'entretien.

La réception implique la description et le comptage des articles, l'enregistrement des défauts signalés, l'accord du client sur la prestation et la traçabilité de la commande. À la livraison, vérifier la concordance entre le ticket, les articles et le montant avant remise.

Tarifs applicables et délais standards

Article ou prestation	Tarif TTC unitaire	Délai standard	Données complémentaires
Veste, nettoyage à sec	14,80 €	48 h	Vérifier l'étiquette et l'état avant acceptation
Nappe grand format	18,50 €	72 h	Résultat sur les taches non garanti
Chemise, lavage et finition	4,20 €	24 h	Tarif par chemise
Supplément express	30 % du prix des prestations concernées	Selon validation	Arrondir le total au centime d'euro

Extrait du tarif client du Pressing L'Étoffe Claire.

Informations d'entretien disponibles pour les articles du cas

Article	Information disponible	Conséquence pour la réception
Veste	Étiquette présente mais illisible; composition non déterminée	Ne pas confirmer de procédé avant vérification par le responsable
Nappe	Étiquette lisible : lavage à l'eau barré; nettoyage professionnel autorisé selon étiquette	Signaler la tache et vérifier la compatibilité du procédé retenu
Chemises	Étiquette lisible; entretien compatible avec la prestation lavage et finition du tarif	Vérifier l'état et les accessoires à la réception

Données reproduites ou décrites dans le dossier de dépôt.

DT 3 : FICHE DE DÉPÔT DE MME RENAUD ET OBSERVATIONS À LA RÉCEPTION

Commande à enregistrer sous le numéro provisoire PC-260415-037. La cliente dépose une veste, une nappe grand format et deux chemises. Elle indique que la nappe a reçu une tache de sauce au cours du repas de la veille. Elle signale une déchirure d'environ 8 mm près de la poche droite de la veste. La veste porte une étiquette d'entretien présente mais illisible. La cliente demande un retrait sous 24 heures pour toute la commande, sans avoir encore accepté de supplément express.

À la réception, l'agent observe les articles sans effectuer de test ni promettre la disparition des taches. La cliente doit confirmer la description, les prestations proposées, les réserves inscrites et le délai avant validation définitive de la commande.

Données de la commande à réceptionner

Repère provisoire	Article	Quantité	État ou information signalée	Demande de la cliente
A	Veste	1	Étiquette illisible; déchirure d'environ 8 mm près de la poche droite	Retrait sous 24 h
B	Nappe grand format	1	Tache de sauce signalée; étiquette lisible	Nettoyage et retrait sous 24 h
C	Chemise	2	Étiquettes lisibles; aucun défaut particulier signalé	Lavage et finition; retrait sous 24 h

Données fournies par la cliente et observations disponibles au comptoir.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 3.1 et 3.2

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les cases indiquées par « ... » à l'aide des DT 2 et DT 3. Pour toute donnée manquante, inscrire « à confirmer ». Ne pas inventer de composition, de traitement validé ou de résultat garanti.

Fiche de traçabilité de la commande PC-260415-037

Repère	Article et quantité	Prestation retenue ou vérification	Observation et réserve à transmettre
A	.....	.....	.....
B	.....	.....	.....
C	.....	.....	.....
Nombre total d'articles	.....	Montant TTC calculé	.....

Feuille de transmission à l'équipe de production.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 1.2 et 4.1 | **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter le tableau avec les données fournies. Formuler des réponses courtes et professionnelles. Les mesures proposées doivent réduire le risque identifié ou éviter une erreur de traitement ou de remise.

Tableau d'analyse et de prévention

Situation ou article	Information relevée	Précaution ou mesure de prévention	Justification
Veste	.....	.....	.....
Nappe	.....	.....	.....
Risque au poste 1	.....	.....	.....
Risque au poste 2	.....	.....	.....
Risque au poste 3	.....	.....	.....

Une réponse par ligne; ajouter une justification concise.

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.