

SPEED COLIS, entreprise de livraison express depuis 1992, vous propose ses services de course pour livrer en temps et en heure toutes vos commandes ou colis sur la métropole lilloise et sur toute la région Nord Pas de Calais.

SPEED COLIS 268 avenue de la Liberté 59800 Lille 0800.252.262
--

SPEED COLIS dispose d'une large gamme de véhicules, du scooter au camion, pour répondre à vos besoins de livraison.

Sur la métropole lilloise, **SPEED COLIS** réalise pour vous la **livraison normale** (4 heures), **express** (2 heures maximum) ou **urgente** (1 heure maximum), mais aussi la **livraison express à J+1** ou encore le **service régulier**.

SPEED COLIS, grâce à ses 3 agences de **Lille, Valenciennes** et **Dunkerque**, étend son rayon d'action à toute la **Région Nord Pas de Calais**.

Que vous soyez **un professionnel ou un particulier**, vous pouvez suivre votre colis en temps réel sur notre site (www.speedcolis.fr), grâce à la **géolocalisation** dont sont équipés nos véhicules.

N'hésitez-pas, pour en savoir plus, connectez-vous sur www.speedcolis.fr ou appelez le 0800.252.262, nos conseillers sont à votre disposition !

Mise en situation

Vous effectuez une période de formation en entreprise au sein de **Speed Colis**. Encadré(e) par votre tuteur, monsieur Lemaître, vous avez réalisé une première semaine de livraison en sa compagnie. Aujourd'hui, vous faites votre première tournée seul(e).

Vous êtes chargé(e) de prendre en charge les situations suivantes :

- **Dossier 1** : Le non-respect des consignes avant le départ en tournée
- **Dossier 2** : La réponse à la demande d'un client
- **Dossier 3** : L'absence d'un destinataire
- **Dossier 4** : Un questionnaire à choix multiples (QCM) relatif à l'économie-droit

Chaque fois que vous devez signer, ne mettez pas votre nom, mais utilisez la mention « stagiaire ».

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 Étude de situations professionnelles	Durée :2 h 00 – Coefficient : 4	Page 1 sur 19

Dossier 1 Le non-respect des consignes avant le départ en tournée

Cet après-midi du lundi 13 juin 2011, vous êtes allé(e) déposer les plans d'un architecte de Lille (59000) à un maître d'œuvre qui habite Le Touquet (62520).

Vous avez remis les documents, parcouru les 151 kilomètres qui séparent les deux villes. À 15H30, vous décidez de remettre du carburant dans votre véhicule car vous ne pouvez pas refaire le trajet inverse avec ce qu'il reste dans votre réservoir.

Au moment de payer, vous vous apercevez que vous avez oublié de prendre la « carte carburant » de l'entreprise, notamment parce que vous n'avez pas contrôlé le véhicule dès votre point de départ.

Vous réglez les 62,63€ avec votre carte bancaire personnelle.

Travail à réaliser :

Vous prenez connaissance de la procédure de prise en charge d'un véhicule (**document 1**) et effectuez les démarches nécessaires pour vous faire rembourser.

1. Établissez le message interne que vous adressez dès le lendemain à votre supérieur hiérarchique direct (**document 2**). Vous complétez pour cela l'**annexe 1**.
2. Rédigez la fiche de remboursement, **annexe 2**, qui doit accompagner le message interne.

Dossier 2 La réponse à la demande d'un client

De retour sur Lille, vous livrez un colis à la société « PCPROMED » au 27 rue d'Arras, 59000 Lille (Tél : 03.20.50.87.98). Mme Daviont, la secrétaire qui réceptionne le colis, en profite pour vous questionner sur les services proposés aux entreprises par Speed Colis.

Travail à réaliser :

1. À partir du **document 3**, listez les demandes de Mme Daviont, **annexe 3**.
2. Afin de traiter au mieux ces demandes, complétez le formulaire de demande de renseignements à destination du service commercial de Speed Colis, **annexe 4**.

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 Étude de situations professionnelles	Durée :2 h 00 – Coefficient : 4	Page 2 sur 19

Dossier 3 L'absence d'un destinataire

Le mardi 14 juin 2011, vous devez déposer avant 10h00 un colis de 4,5 kilos chez monsieur Franck Dumont.

Vous arrivez à cette adresse à 9h40 ; vous sonnez à plusieurs reprises et personne ne vous répond. Vous téléphonez à ce destinataire sur son poste fixe puis sur son téléphone portable. Vous êtes directement mis en relation avec le répondeur et la boîte vocale.

Travail à réaliser :

Vous prenez connaissance des instructions à suivre en cas d'absence de destinataire (**document 4**) et de l'extrait du cahier de livraison du 14 juin 2011 (**document 5**).

1. Complétez le bordereau d'avis de passage, **annexe 5**.

Rentré(e) à l'entrepôt de Speed Colis vers 17h30, vous trouvez dans votre casier un message de Monsieur Dumont (**document 6**) Vous en prenez connaissance et vous appliquez alors la procédure (**document 7**).

2. Décrivez les activités que vous devez maintenant réaliser, **annexe 6**.

Dossier 4 Un questionnaire à choix multiples d'économie droit

Dans le cadre d'une journée de formation interne dont l'objectif est d'améliorer les connaissances des salariés en économie – droit, l'animateur souhaite réaliser un bilan des acquis et propose aux participant(e)s de répondre à un questionnaire à choix multiples

Travail à réaliser :

1. Pour chacune des questions proposées, cochez la case qui vous paraît exacte ou reclassiez les informations dans la colonne qui convient (questions 3 et 9), **annexe 7**.

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 Étude de situations professionnelles	Durée :2 h 00 – Coefficient : 4	Page 3 sur 19

Document 1 : La prise en charge d'un véhicule

Avant de débiter votre tournée, vous devez impérativement :

- prendre connaissance du véhicule qui vous sera attribué ce jour ;
- prendre les papiers du véhicule dans les casiers ;
- prendre une carte carburant au secrétariat ;
- procéder à la « check-list » du véhicule :
 - niveaux (huile moteur, liquide de freins et liquide lave-glace) ;
 - pneus (gonflage et usure) ;
 - réservoir au moins à moitié de sa capacité ; sinon, refaire le plein ;
 - carrosserie : coups, rayures,...
 - propreté intérieure et extérieure ;
 - fonctionnement des phares.
- déposer vos différentes livraisons dans le véhicule .

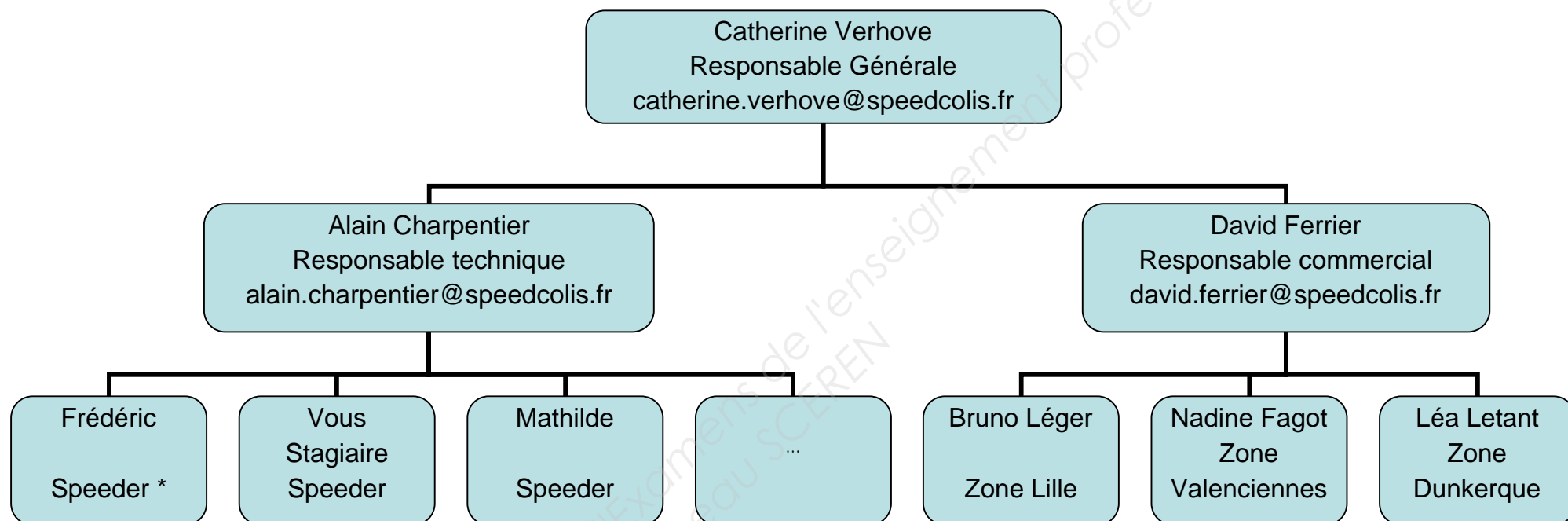
Si vous constatez la moindre anomalie, rédigez un message interne à l'aide du carnet présent dans toutes les boîtes à gants des véhicules et remettez-le au secrétariat dès votre retour dans l'entreprise.

Si un problème survenait lors de la tournée, rédigez un message interne à votre supérieur hiérarchique direct en expliquant clairement les circonstances.

En cas d'urgence, téléphonez immédiatement au secrétariat de Speed Colis au numéro suivant : **0800.252.262**

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 Étude de situations professionnelles	Durée :2 h 00 – Coefficient : 4	Page 4 sur 19

Document 2 : L'organigramme de Speed Colis



* Speeder = livreur

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 Étude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00 – Coefficient : 4	Page 5 sur 19

Document 3 : Les propos de Mme Daviont

« J'ai déjà entendu parler de Speed Colis. Je me demandais si nous pourrions éventuellement faire appel à vous.

Nous préparons du matériel informatique pour les professions médicales sur Lille et la métropole et il nous arrive de devoir les livrer en urgence.

Plutôt que de dépêcher un de nos techniciens, nous pourrions peut être faire appel à vos services ?

Vous viendriez chercher le colis chez nous ?

Pouvez-vous enlever tous les colis, quelle que soit leur taille ?

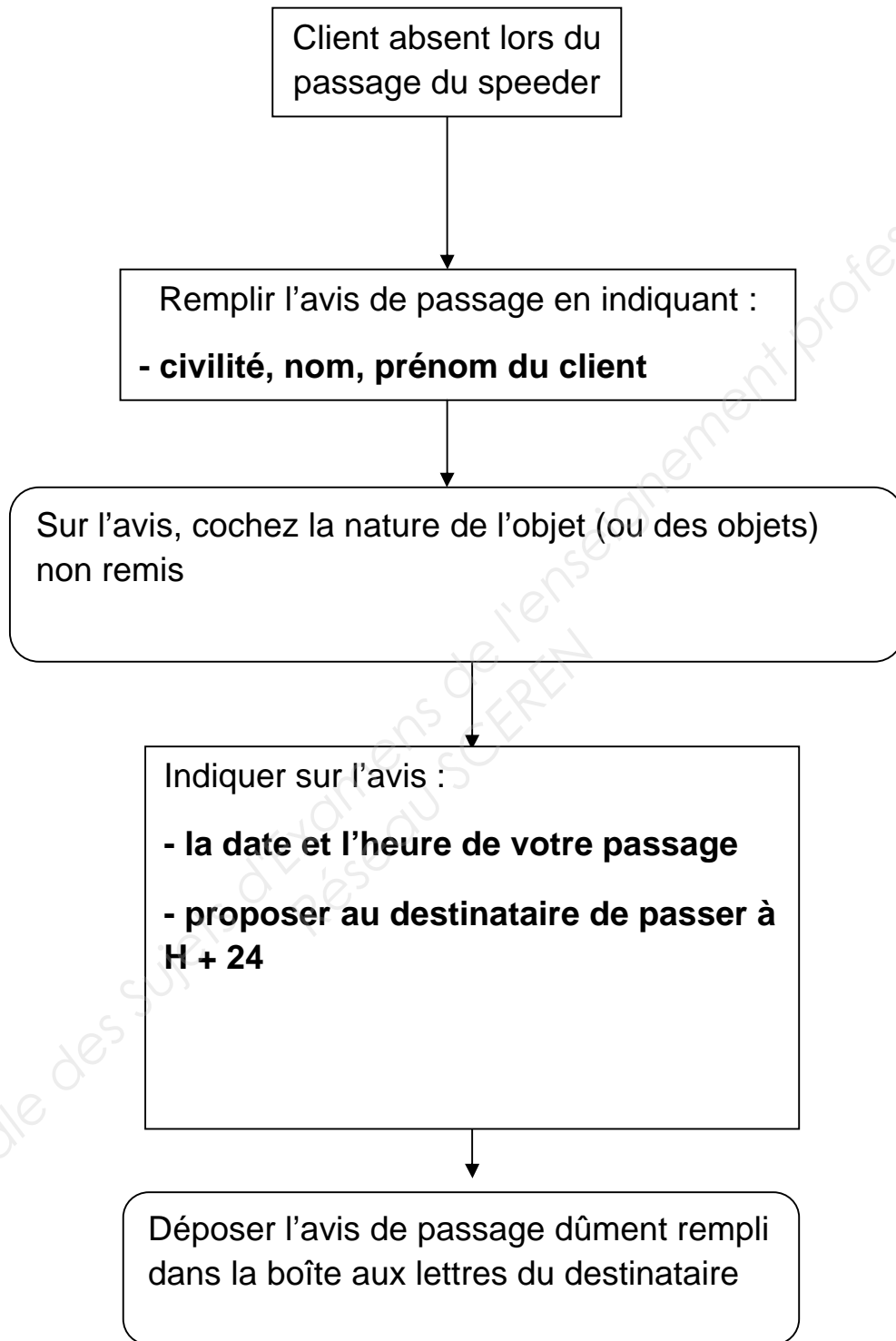
Souvent nous devons préparer une unité centrale, ça peut représenter un colis de 20 cm de largeur sur 60 cm de hauteur et peser jusqu'à 12 kg. Nous devons aussi livrer des tous petits paquets pour des cartes mères ou cartes vidéo. Ça aussi, vous pouvez le faire ?

Par contre, nos clients ne peuvent attendre, il faut les livrer dans la journée. Vous assurez ce genre de service ?

Et avez-vous une grille tarifaire ? »

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 Étude de situations professionnelles	Durée :2 h 00 – Coefficient : 4	Page 6 sur 19

Document 4 : Les instructions « Client absent »



Document 5 : L'extrait du cahier de livraisons du 14 juin 2011

CLIENT	DESTINATAIRE
Nom : Monsieur François DUBOIS Adresse : 4 rue Nationale 59000 LILLE N° téléphone : Fixe : 03.20.10.10.11 Port. : 06.10.10.10.12 Adresse mail : francois.dubois@gmail.com	Nom : Monsieur Franck Dumont Adresse : 115 avenue Guillain 59810 Lesquin N° téléphone : Fixe : 03.20.00.00.05 Port. : 06.00.00.00.06 Adresse mail : franck.dumont@orange.fr
Nature de l'objet : Colis de 4,5 kilos	
Heure de livraison : Après 9h00 mais avant 10h00	

Document 6 : La fiche message

FICHE MESSAGE

Mme – Melle – M. : *Franck Dumont*

Adresse : *115 avenue Guillaïn*

59810 Lesquin

Tel fixe : *03.20.00.00.05*

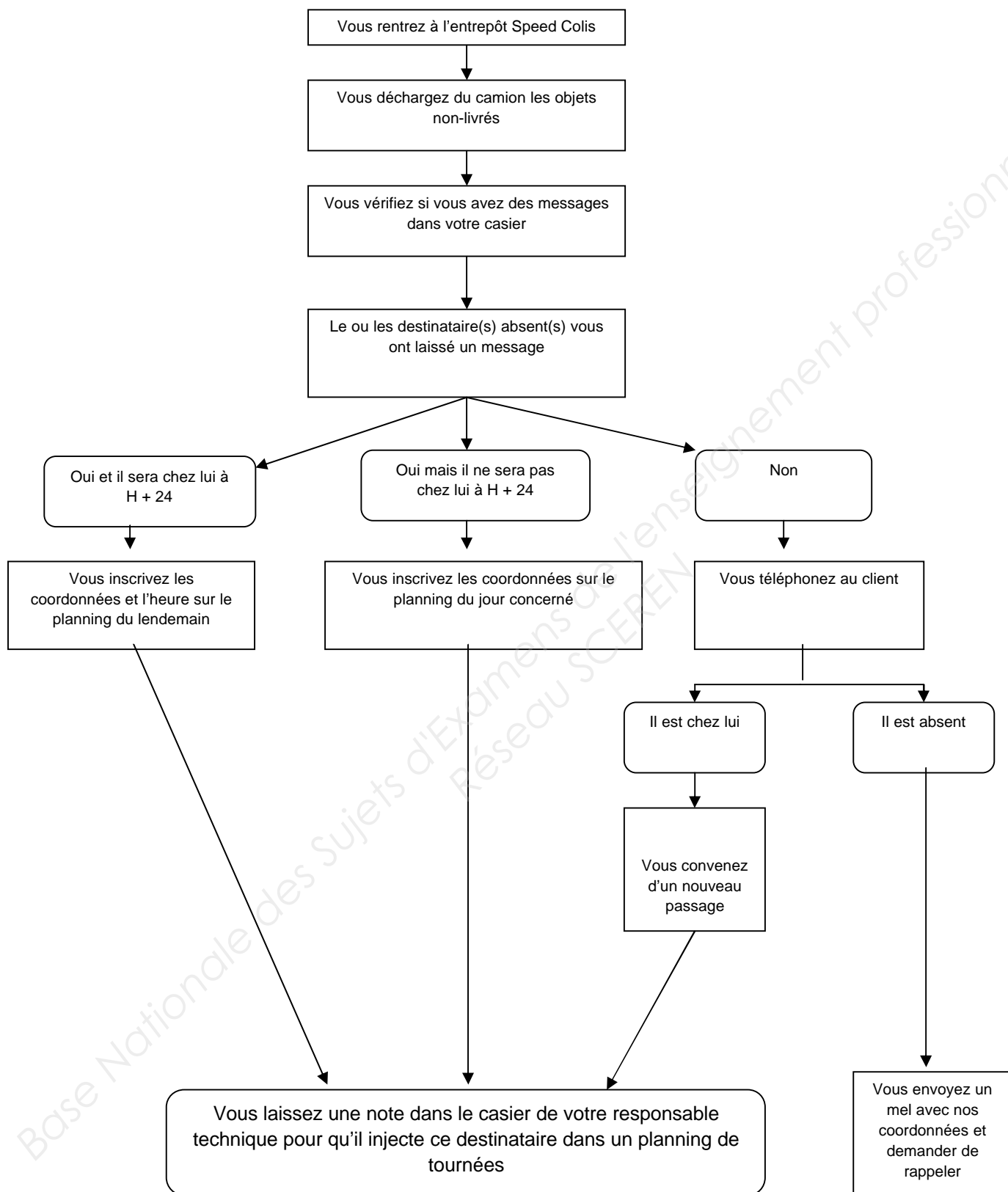
Tel portable : *06.00.00.00.06*

Heure de l'appel : *13h15*

Message : *confirme qu'il sera présent chez lui le mercredi 15 juin 2011 entre 9 et 10 heures*

Rappeler Ne pas rappeler

Document 7 : La procédure « Retour à l'entrepôt »



Annexe 1 : Le message interne

À rendre avec la copie

SPEED COLIS

Message interne Anomalie prise en charge de véhicule

À , le

De M. Mme. Melle à M. Mme Melle

Date et heure de l'incident :

Lieu de l'incident :

Nature de l'incident :

.....

.....

Objet de votre demande :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CAP Distribution d'Objets et Service à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 – Étude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00 – Coefficient : 4	Page 11 sur 19

Annexe 2 : La fiche de remboursement

À rendre avec la copie

FICHE DE REMBOURSEMENT CARBURANT

Nom du Speeder :

Date de l'incident :

Heure de l'incident :

Ville où le carburant a été payé :

Montant à rembourser :

Note adressée à :

Date de la demande :

Signature du Speeder :

Annexe 3 : Les demandes de Mme Daviont

À rendre avec la copie

Votre liste

1	
2	
3	
4	
5	
6	

Annexe 4 : Le formulaire de demande de renseignements

À rendre avec la copie

LES COORDONNÉES DU CLIENT :

Raison sociale de l'entreprise :

Adresse complète :

Civilité et nom de l'interlocuteur :

Numéro de téléphone :

LA DEMANDE DU CLIENT :

Quels types de marchandises souhaitez-vous envoyer ?.....

Quel est le poids des envois que vous souhaitez effectuer ?

La destination des envois que vous souhaitez effectuer :

Lille Métropole Lilloise Nord-Pas-de-Calais France Europe Reste du monde

Le délai de livraison attendu par le client :

Dans l'heure Dans les 2 heures Dans la demi-journée Dans la journée Sur RDV J+1 J+2 ou 3

Demande particulière du client :

DATE DE LA DEMANDE : / / 201...

Nom du responsable commercial à qui transmettre la demande :

Annexe 5 : L'avis de passage Speed Colis

À rendre avec la copie

AVIS DE PASSAGE n° 416 – SPEED COLIS

Destinataire :

Mme - Melle - M. (Prénom – Nom) :

Adresse postale :

Tél (fixe et mobile) :

Adresse mail :

Expéditeur :

Mme - Melle - M. (Prénom - nom) :

Adresse postale :

Tél. (fixe et mobile) :

Adresse mail :

Votre speeder s'est présenté à votre domicile le à h..... pour vous remettre :

- une lettre
- un colis de moins de 5 kilos
- un colis de 5 à 10 kilos
- un colis de plus de 10 kilos
- autre (à préciser)

Cet objet n'a pas pu vous être remis.

Votre speeder se propose de repasser leàh.....

Contactez-nous au **0800.252.262** ou sur **www.speedcolis.fr** afin de confirmer ou

d'infirmer votre présence leàh

Speed Colis vous remercie et vous souhaite une excellente journée !

Signature du Speeder :

**Annexe 6 : Les activités à mettre en œuvre
À rendre avec la copie**

Nature des activités

--

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

CAP Distribution d'Objets et Service à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 – Étude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00 – Coefficient : 4	Page 16 sur 19

Annexe 7: QCM Économie – Droit

À rendre avec la copie

Pour chacune des questions suivantes, cochez la case qui vous paraît exacte ou reclassez les informations dans la colonne qui convient (questions 3 et 9).

1. Le N° RCS de l'entreprise est donné par :

- Le ministère de l'agriculture.
- La chambre de commerce et d'industrie.
- L'INSEE.

2. Les activités de transformation des matières premières en bien de consommation correspondent au :

- Secteur primaire.
- Secteur secondaire.
- Secteur tertiaire.

3. Classez ces produits en fonction de leur nature en reportant les numéros dans les colonnes qui conviennent :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Un repas au restaurant Ž Une visite au musée • Un scooter ' Une nuit d'hôtel | <ul style="list-style-type: none"> • Un ordinateur • Un contrat d'assurance ' Une guitare " Un bouquet de fleurs |
|---|--|

Biens	Services

4. L'amélioration du niveau de qualification de la population active est liée à :

- L'utilisation de machines de plus en plus performantes.
- Le vieillissement de la population active.
- L'augmentation du niveau d'études des salariés.

5. Depuis 1981, la durée hebdomadaire du travail :

- A diminué.
- A augmenté.
- S'est stabilisée.

6. Une entreprise de distribution de colis décide de changer son camion de livraison fonctionnant à l'essence pour acquérir un véhicule électrique plus économique sur les petits trajets. Elle réalise un investissement de :

- Remplacement.
- Capacité.
- Productivité.

CAP Distribution d'Objets et Service à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 – Étude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00 – Coefficient : 4	Page 17 sur 19

7. Le capital circulant de l'entreprise est constitué :

- De l'ensemble des machines utilisées dans le processus de production.
- De l'ensemble des salariés travaillant au sein de l'entreprise.
- Des biens non durables utilisés une seule fois dans le processus de production.

8. Parmi les propositions suivantes, laquelle n'est pas une source de droit ?

- La constitution.
- La loi.
- La coutume.
- La jurisprudence.

9. Classez ces exemples en fonction de leur nature en reportant les numéros dans les colonnes qui conviennent :

- | | |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Contrat de mariage | • Accident de travail |
| <input checked="" type="checkbox"/> Atteinte de l'âge de la majorité | • Accident de la circulation |
| • Signature d'un bail commercial | |
| • Signature d'un contrat de prêt auprès d'un établissement bancaire | |

Acte juridique	Fait juridique

10. Une voiture endommage votre véhicule de livraison en quittant son stationnement. Heureusement une personne, témoin de la scène, relève la plaque d'immatriculation du véhicule et déclare les faits à la gendarmerie. Le moyen de preuve utilisé est :

- Un acte authentique.
- Un aveu judiciaire.
- Un témoignage.
- Un acte sous seing privé.

11. Les preuves parfaites comprennent :

- Les écrits signés.
- Les témoignages.
- Les présomptions.

12. Le régime général de sécurité sociale est financé :

- Uniquement par les employeurs.
- Uniquement par les salariés.
- Par les employeurs et les salariés.

CAP Distribution d'Objets et Service à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 – Étude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00 – Coefficient : 4	Page 18 sur 19

13. Un individu est une personne physique :
- Dès sa naissance et jusqu'à son décès.
 - Dès l'âge de la majorité.
 - Uniquement s'il bénéficie d'une capacité de compréhension.

14. Les juridictions civiles règlent les litiges entre :
- Les particuliers.
 - Les entreprises.
 - Une administration et un particulier.

15. Les cotisations sociales sont calculées sur :
- Le salaire brut.
 - Le salaire net.
 - Le salaire imposable.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

CAP Distribution d'Objets et Service à la Clientèle		Session Juin 2011
EP3 – Étude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00 – Coefficient : 4	Page 19 sur 19