



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand
pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**







Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGE

ATELIER 1 : PREPARER VOTRE LIVRAISON

1/ - Pointage des objets :

- Le candidat a isolé le colis pour la « SOCIETE TOUCAMION - 2 avenue Charles de Gaulle 95200 LOUVRES - en fausse direction. Le candidat en a fait part à son responsable.
- Le candidat a complété le bordereau de réception conformément au corrigé dans la partie « ATELIER 2 ».
- Le candidat a coché les équipements de protection individuels conformément au corrigé ci-dessous :

Equipements	Choix
 Chaussures de sécurité	<input checked="" type="checkbox"/>
 Casque de chantier	<input type="checkbox"/>
 Bouchons d'oreille	<input type="checkbox"/>
 Gants de manutention	<input checked="" type="checkbox"/>
 Lunettes de protection	<input type="checkbox"/>
 Gants de nettoyage	<input type="checkbox"/>

2/ - Tri des objets par secteur :

Le candidat a trié les objets en 4 secteurs conformément à la mention dans l'adresse.

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 1 /13

3/ - Classement des objets :

Conformément au document 2 « Contraintes horaires », le candidat a classé les objets comme suit :

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1 ^{ère} partie du circuit : les objets du secteur 2 - | Tranche horaire 08h00 à 08h15 |
| 2 ^{ème} partie du circuit : les objets du secteur 1 - | Tranche horaire 08h15 à 08h30 |
| 3 ^{ème} partie du circuit : les objets du secteur 4 - | Tranche horaire 08h30 à 08h45 |
| 4 ^{ème} et dernière partie du circuit : les objets du secteur 3 - | Aucune contrainte horaire |

4/ - Chargement du véhicule :

- Le candidat utilise le matériel mis à disposition : gants de manutention, diable, Baks et Ké7
- Le candidat respecte les techniques de manutention pour le port de charges
- Le candidat respecte le plan de chargement :
 - charge en premier, au fond du véhicule, les derniers clients de sa tournée,
 - charge en dernier, proche de la fermeture du véhicule, les premiers clients de sa tournée

Soit :

- | | |
|--|-------------------------------|
| 4 ^{ème} et dernière partie du circuit : les objets du secteur 3 - | Aucune contrainte horaire |
| 3 ^{ème} partie du circuit : les objets du secteur 4 - | Tranche horaire 08h30 à 08h45 |
| 2 ^{ème} partie du circuit : les objets du secteur 1 - | Tranche horaire 08h15 à 08h30 |
| 1 ^{ère} partie du circuit : les objets du secteur 2 - | Tranche horaire 08h00 à 08h15 |

ATELIER 2 : DISTRIBUER ET COLLECTER LES OBJETS DANS LES DIFFERENTES ENTREPRISES DE LA ZONE INDUSTRIELLE DESPALAS

1/ - 6 points essentiels à vérifier avant la prise en charge du véhicule

- Etat et pression des pneus
- Niveau d'huile
- Niveau de liquide lave glace
- Niveau de liquide de frein
- Niveau de carburant
- Niveau de liquide de refroidissement
- Eclairage du véhicule
- Papiers du véhicule : carte grise + assurance
- Permis de conduire

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 2 /13



2/ - Bordereau complété : voir ci-dessous

BORDEREAU DE RECEPTION / LIVRAISON				DATE DU JOUR : ... JUIN 2013		
Site émetteur : Plateforme de Dispersion 45000 ORLEANS			Site de réception / livraison : Société VIT'TRANSPORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY			
	Objets suivis	Colis	Plis	Total	Nbr objets refusés	Visa
Expédiés	1	3	25	29	0	<i>el</i>
Reçus	1	4	25	30	2	<i>CB</i>
COMMENTAIRES :			Objets refusés : 1 colis en fausse direction pour Société TOUCAMION 2 Avenue Charles de Gaulle 95200 LOUVRES 1 enveloppe déchirée rendue au responsable : objet n° 6			
OBJETS A REMETTRE						
N°	Nom, Prénom et adresse	Reçu	Heure théorique livraison	Signature du destinataire	Numéro identification Pli ou Colis	Annotation de distribution
1	STE STANNAH M. DUPONT Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			
2	FONTANA FILS VITRIERS Mme CLAIRE Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h25			
3	STE ELM LEBLANC Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h45			
4	STE SAUNIER DUVAL Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h10			
5	STE DE DIETRICH Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			
6	STE VIEMANN ET FRERES Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X				Enveloppe déchirée rendue au responsable
7	TIFS ET POELES Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h10			
8	L'ETOILE D'OR Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h10			
9	VERMEIL GUERINI Mme VERMEIL M. GUERINI Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			



Dans la colonne signature : considérer comme correct une croix ou absence de signature

Horaire théorique de distribution compris dans la tranche horaire indiquée dans le tableau des contraintes horaires du sujet

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 3 /13

N°	Nom, Prénom et adresse	Reçu	Heure théorique livraison	Signature du destinataire	Numéro identification Pli ou Colis	Annotation de distribution
10	STE ADC STORE Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h45			
11	STE BAT Service informatique Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00		 1 589 748 4569	
12	ETS JOURNO SPINELLA Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h25			
13	GRANDIER ET FILS Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h10			
14	SARL LUMINARC Service Expédition Martin MICHAUD Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			
15	DP ENTRETIEN Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			
16	STE TECHNAL Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h25		 8 658 985 2479	Contre paiement 162,80 € payé en espèces
17	STE SADIAL Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h45			
18	PHB PROTECTION HYGIENE BATIMENTS Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h10			
19	ECLAT NET SERVICES Gestion des stocks Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h25			
20	STE ALAIN PERE ET FILS Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			
21	STE ESR Location montage d'échafaudages Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h10			
22	SARL LE CAM Entreprise familiale Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h45			
23	DEMEMAGEMENT LUCAS Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h25			

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 4 / 13

N°	Nom, Prénom et adresse	Reçu	Heure théorique livraison	Signature du destinataire	Numéro identification Pli ou Colis	Annotation de distribution
24	STE LOOK M. Franck MERCIER Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h45	SIGNATURE CLIENT : M. MERCIER	REMISE CONTRE SIGNATURE  1 224 532 5874	Contre paiement 124,65 € payé par chèque bancaire
25	DEMENAGEMENT SEIGNEUR Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			
26	SERRURERIE EXPRESS Service Achats Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h25			
27	VITRIER EXPRESS Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h10			
28	ETS ABARELLO Service Réception M. ABARELLO Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	08h45		 1 258 698 2547	Société fermée pour deux semaines avisée
29	SAS ENTREPRISE GENERALE Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	X	09h00			

3/ - Annexes 2, 3, 4, 5 et 6 complétés : voir corrigés en fin de document

4/ - Le candidat répond aux questions sur la CONDUITE ECO-CITOYENNE

1/ - Pour bien passer les vitesses, il faut :

- Pousser les rapports
- Passer rapidement la vitesse supérieure

2/ - La consommation de carburant peut être diminuée en :

- Anticipant les aléas dans la circulation
- Accélérant dès que possible

3/ - Pour adopter un comportement éco-citoyen, quelles sont les affirmations correctes ?

- Choisir le véhicule électrique plutôt que le véhicule à essence
- Utiliser l'accélérateur comme klaxon
- Accélérer dès que possible même le moteur froid
- Couper le moteur à chaque arrêt
- Respecter un régime constant à 4 000 tours/minute
- Respecter les distances de sécurité

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 5 /13

4/ - Le candidat doit préciser aux membres de la Commission 5 actions permettant de transmettre une image positive de l'entreprise.

Exemples d'actions
Adapter un langage correct et compréhensible
Respecter les règles de circulation sur le site
Etre souriant
Porter sa tenue
Saluer systématiquement les interlocuteurs
Respecter les procédures de travail dans l'entreprise
Respecter les horaires de réception
Toute proposition du candidat qui valorise l'image de l'entreprise

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 6 /13

ATELIER 3 : REALISER LES TACHES RELATIVES AU RETOUR DE LIVRAISON

1/ - Rendre compte oralement à votre responsable du déroulement de votre livraison :

- Eléments figurant dans le cahier d'anomalie
- Eléments figurant dans la fiche apporteur
-

2/ - Annexe 7 complétée : voir le corrigé en fin de document

3/ - Anomalies possibles pendant une tournée :

- Une nouvelle construction
- Un changement de circulation provisoire / définitif
- La fermeture d'une société sans information
- Anomalies concernant le véhicule

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

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 7 /13

ANNEXE 2 : CAHIER DE SUIVI DE TOURNEE

CAHIER DE SUIVI DE TOURNEE

Date de livraison : JUIIN 2013

A compléter en cours de tournée

Nom du livreur : Le candidat

En fonction de l'option traitée par le candidat :

OPTION 1 :

« En cours de tournée, un client veut absolument rendre à l'agent de collecte et de livraison le colis qu'il a ouvert et qui lui a été livré la veille. Il souhaite refuser la marchandise. » : le candidat indique la suite donnée au client.

Réponse attendue : refus de reprendre le colis. Si le client insiste, conseille au client d'appeler son responsable et lui communique son numéro d'appel.

OPTION 2 :

« A 08h00, le 1^{er} client du circuit, la société PHB PROTECTION HYGIENE DES BATIMENTS – horaire de livraison/collecte entre 08h00 et 08h15 - demande à l'agent de collecte de patienter jusqu'à 08h30 ou de repasser à 08h30 car le PDG a un pli express à faire partir absolument aujourd'hui. »

Réponse attendue : impossible de différer la collecte car d'autres clients à collecter. Si le client insiste, conseiller au client d'appeler son responsable et lui communique son numéro d'appel

OPTION 3 :

L'agent de collecte et livraison crève en cours de circuit. Quelle est sa réaction ?

Réponse attendue : il prévient son responsable.

Son responsable n'est pas joignable. Mais il rencontre un de ses collègues. Que fait-il ?

Réponse attendue : lui demande son aide pour changer la roue et poursuivre son circuit.


C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 8 /13

ANNEXE 3 : ATTESTATION DE PAIEMENT

STE VIT'TRANSPORT	
ATTESTATION DE PAIEMENT	
Tournée du : .. JUIIN 2013	Nom du livreur : Le candidat
N° du colis : 8 658 985 2479	Destinataire (nom et adresse) : STE TECHNAL - Secteur 1 - ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY
Somme reçue :	
Montant :162,80 €.....	
Moyen de paiement :	
<input checked="" type="checkbox"/>	Espèces
<input type="checkbox"/>	Chèque bancaire n°
<input type="checkbox"/>	Chèque postal n°
Date : / ...06... / 2013	
Signature du destinataire	Signature du livreur
	
<i>Exemplaire 1 : Client</i>	<i>Exemplaire 2 : Société VIT'TRANSPORT</i>

STE VIT'TRANSPORT	
ATTESTATION DE PAIEMENT	
Tournée du : .. JUIIN 2013	Nom du livreur : Le candidat
N° du colis : 1 224 532 5874	Destinataire (nom et adresse) : STE LOOK - M. Franck MERCIER - Secteur 4 - ZI DESPALAS - 45200 BOIS D'ISSY
Somme reçue :	
Montant : ...124,65 €.....	
Moyen de paiement :	
<input type="checkbox"/>	Espèces
<input checked="" type="checkbox"/>	Chèque bancaire n°999999.....
<input type="checkbox"/>	Chèque postal n°
Date : / ..06.. / 2013	
Signature du destinataire	Signature du livreur
	
<i>Exemplaire 1 : Client</i>	<i>Exemplaire 2 : Société VIT'TRANSPORT</i>


ANNEXE 4 : AVIS DE PASSAGE

STE VIT'TRANSPORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	AVIS DE PASSAGE
Mme, M.Le candidat....., agent du Service Collecte et Livraison S'est présenté(e) le / JUIN / 2013..... à 08 H 45	
<input checked="" type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Pli <input type="checkbox"/> Envoi contre remboursement <input type="checkbox"/> Catalogue <input type="checkbox"/> Autres (à préciser)	
N° de l'objet : ... 1 258 698 2547.....	
Cet objet n'a pas pu vous être distribué pour la raison suivante : <input type="checkbox"/> Absence du destinataire <input checked="" type="checkbox"/> Autres (à préciser) : Société fermée 2 semaines	
Vous pouvez retirer cet objet à l'adresse ci-dessous à partir du : Date : ... / JUIN / 2013..... Heure : ...08 h 00..... Société VIT'TRANSPORT – Agence de Collecte et Livraison - ZI DESPALAS - 45200 BOIS D'ISSY De 08h00 à 16h00 sans interruption	
SIGNATURE DU LIVREUR	

STE VIT'TRANSPORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	AVIS DE PASSAGE
Mme, M., agent du Service Collecte et Livraison S'est présenté(e) le à	
<input type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Pli <input type="checkbox"/> Envoi contre remboursement <input type="checkbox"/> Catalogue <input type="checkbox"/> Autres (à préciser)	
N° de l'objet :	
Cet objet n'a pas pu vous être distribué pour la raison suivante : <input type="checkbox"/> Absence du destinataire <input type="checkbox"/> Autres (à préciser) :	
Vous pouvez retirer cet objet à l'adresse ci-dessous à partir du : Date : Heure :	
Société VIT'TRANSPORT – Agence de Collecte et Livraison - ZI DESPALAS - 45200 BOIS D'ISSY De 08h00 à 16h00 sans interruption	
SIGNATURE DU LIVREUR	

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 10/13

ANNEXE 5 : BORDEREAU DE COLLECTE

STE VIT'TRANSPORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY		BORDEREAU COLLECTE			Date :
					... JUIN 2013
OBJETS		PHB PROTECTION HYGIENE BATIMENTS Secteur 2	SERRURERIE EXPRESS Secteur 1	SAS ENTREPRISE GENERALE Secteur 3	STE ADC STORE Secteur 4
Courriers simples		4	3		1
Courriers suivis			1	2	1
Colis simples		1			
Colis suivis					1
Autres (préciser)		1 SACOCHE	1 SAC	1 ENVELOPPE EXPRESS	
Total objets		6	5	3	3
Commande Matériel	BAK			4	
	Ké7			10	
	CE30				
	SAC				
	Autres (préciser)				
OBSERVATIONS		Commande de matériels de la société SAS à livrer le .. JUIN 2013 pour un envoi important prévu le .. JUIN 2013.			
COLLECTEUR		NOM	Le candidat	SIGNATURE	

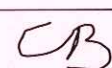
C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 11 /13

ANNEXE 6 : FICHE APPOORTEUR

FICHE APPOORTEUR	Date : ... JUIN 2013
Identification de l'apporteur :	
Nom de l'apporteur : Le candidat	
Fonction de l'apporteur : Agent de collecte et livraison	
Zone industrielle desservie : ZI DESPALAS à BOIS D'ISSY	
Identification de la société :	
Raison sociale du client : SOCIETE ALAIN PERE ET FILS	
Numéro de SIRET de la société : 350 670 999 21589	
Adresse de la société : Secteur 1 - ZI DESPALAS - 45200 BOIS D'ISSY	
Identification de l'interlocuteur :	
Nom de l'interlocuteur : M. / Mme DESMARES	
Fonction de l'interlocuteur : Responsable Production	
Numéro de téléphone fixe : 01.49.50.23.45	
Numéro de téléphone portable : 06.49.50.23.45	
E-mail : desmares.alianpereetfils@neuf.fr	
Activité de la société :	
Type d'activité : VPC – Fabrication de chaussettes et bas de contention	
Type et nombre d'envois moyens de la société :	
<input type="text" value="50"/> Colis <input type="text" value="100"/> Pli <input type="text" value="10"/> Envoi contre remboursement <input type="text" value="OUI"/> Catalogue	
<input type="text"/> Autres (à préciser) : Volumes moyens journaliers / Envoi de catalogues deux fois par an pour la collection Hiver et été	
Description du besoin détecté – Commentaires :	
Livraison avant 08h30 / collecte après 17h00 5 jours sur 7 du lundi au vendredi avec un passage le vendredi à 16h00.	

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 12 /13

ANNEXE 7 : CLOTURE DE LIVRAISON

STE VIT' TRANSPORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY		CLOTURE DE LIVRAISON			Date :
CLIENTS CONCERNES					DETAILS
SOCIETE TECHNAL					MONTANT
SOCIETE TECHNAL Espèces perçues : Pièces : <input type="checkbox"/> 0,01 <input type="checkbox"/> 0,02 <input type="checkbox"/> 0,05 <input type="checkbox"/> 0,10 <input checked="" type="checkbox"/> 0,20 <input type="checkbox"/> 0,50 <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Billets : <input type="checkbox"/> 5 <input checked="" type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 20 <input checked="" type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 200 <input type="checkbox"/> 500 CHB n° Banque CHP n° Banque Postale					162,80 €
SOCIETE LOOK M. Franck MERCIER Espèces perçues : Pièces : <input type="checkbox"/> 0,01 <input type="checkbox"/> 0,02 <input type="checkbox"/> 0,05 <input type="checkbox"/> 0,10 <input type="checkbox"/> 0,20 <input type="checkbox"/> 0,50 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Billets : <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 200 <input type="checkbox"/> 500 CHB n° 999999 Banque CREDIT BANK CHP n° Banque Postale					124,65 €
Espèces perçues : Pièces : <input type="checkbox"/> 0,01 <input type="checkbox"/> 0,02 <input type="checkbox"/> 0,05 <input type="checkbox"/> 0,10 <input type="checkbox"/> 0,20 <input type="checkbox"/> 0,50 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Billets : <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 100 <input type="checkbox"/> 200 <input type="checkbox"/> 500 CHB n° Banque CHP n° Banque Postale					
TOTAL DES SOMMES PERCUES					287,45 €
OBSERVATIONS					
LIVREUR	NOM	Le candidat	SIGNATURE		

CAP

Distribution d'Objets et de Services

A la Clientèle

SESSION 2013

GRILLE D'EVALUATION EP1 – Distribution	Nom et prénom du candidat :
	Etablissement de formation :
	Entreprise d'accueil :

Compétences professionnelles

ACTIVITE 1 : PREPARATION DE LA LIVRAISON

DOMAINES	TI*	I*	S*	TS*
<i>Réceptionner et manutentionner des objets</i> <ul style="list-style-type: none">- Appliquer les règles de sécurité- Renseigner les documents de transport- Transmettre les anomalies- Vérifier les contenants				
<i>Classer et ordonnancer la tournée</i> <ul style="list-style-type: none">- Identifier les modalités de préparation de la distribution- Identifier les produits traités- Isoler les produits atypiques- Résoudre et/ou signaler les anomalies				
<i>Prendre en charge les objets à traitement spécifique</i> <ul style="list-style-type: none">- Vérifier la conformité des objets avec le bordereau récapitulatif et le signer- Signaler sans délai toute divergence et/ou erreur d'affectation- Classer les objets dans l'ordre de la distribution- Mettre les objets en sécurité				
<i>Charger le moyen de locomotion</i> <ul style="list-style-type: none">- Charger en utilisant les matériels de manutention adaptés				
Evaluation de l'activité 1	/ 15			

*TI = Très Insatisfaisant / I = Insatisfaisant / S = Satisfaisant / TS = Très Satisfaisant

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	BAREME
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 1 / 4

ACTIVITE 2 : DISTRIBUTION ET COLLECTE D'OBJETS

DOMAINES	TI*	I*	S*	TS*
<p><i>Distribuer et collecter</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se repérer géographiquement en utilisant une carte ou un bulletin d'itinéraire - Distribuer les objets - Appliquer les règles pour les objets à traitement spécifique - Collecter les objets - Gérer l'imprévu - Utiliser les TIC 				
<p><i>Recueillir les informations pour la mise à jour des documents</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les modifications et les évolutions dans la tournée - Transmettre les informations 				
Evaluation de l'activité 2				/ 25

ACTIVITE 3 : RETOUR DE DISTRIBUTION

DOMAINES	TI*	I*	S*	TS*
<p><i>Restituer le déroulement de la tournée</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les informations importantes - Transmettre les informations aux services/personnes concernés - Rendre compte et justifier de la distribution ou de la non-distribution 				
<p><i>Clôturer la tournée</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Traiter les objets non distribués - Vérifier les preuves de distribution / attestation de paiement - Calculer le solde des encaissements et décaissements - Compléter les documents prévus 				
<p><i>Proposer des améliorations pour l'organisation de la tournée</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir des solutions simples - Argumenter sa proposition - Transmettre la proposition par écrit ou par oral aux personnes et/ou services concernés 				
Evaluation de l'activité 3				/ 15

*TI = Très Insatisfaisant / I = Insatisfaisant / S = Satisfaisant / TS = Très Satisfaisant

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	BAREME
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 2 / 4

ACTIVITE 4 : LA CONDUITE DE FACON RATIONNELLE ET CITOYENNE DES VEHICULES ET LA MANIPULATION DES MATERIELS UTILISES

DOMAINES	TI*	I*	S*	TS*
<p><i>La prise en main du moyen de locomotion et du matériel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les organes de sécurité du véhicule/matériel utilisé - Appliquer les consignes et gestes de sécurité liés à la prise en main du véhicule 				
<p><i>Les déplacements occasionnés par la distribution</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de sécurité routière - Appliquer les règles d'éco-conduite 				
<p><i>Le signalement des dysfonctionnements et des anomalies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les anomalies et les dysfonctionnements - Renseigner les registres et/ou documents - Informer le responsable des anomalies et des dysfonctionnements constatés 				
<p><i>La maintenance du véhicule et du matériel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de contrôle et de maintenance - Assurer l'entretien de 1^{er} niveau du véhicule et du matériel utilisé 				
Evaluation de l'activité 4				/ 15

*TI = Très Insatisfaisant / I = Insatisfaisant / S = Satisfaisant / TS = Très Satisfaisant

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	BAREME
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 3 /4

Compétences comportementales

DOMAINES		TI*	I*	S*	TS*
<i>Santé et sécurité au travail</i>					
<ul style="list-style-type: none"> - Porter les équipements de protection individuelle - Appliquer les règles de santé et de sécurité au travail - Respecter le matériel, l'équipement - Adopter un comportement éco-citoyen - Refuser le risque - Anticiper les risques 					
<i>Aptitude à la communication</i>					
<ul style="list-style-type: none"> - Adopter une attitude professionnelle d'accueil - Adapter sa communication orale à l'interlocuteur - Etre factuel, synthétique et précis - Tirer et présenter des conclusions 					
<i>Respect des règles</i>					
<ul style="list-style-type: none"> - Etre rigoureux dans l'application des procédures - Respecter les normes de productivité - Faire preuve de probité, de confidentialité - Faire preuve de ponctualité - Faire preuve d'organisation 					
<i>Efficacité</i>					
<ul style="list-style-type: none"> - Pratiquer l'entraide, faire preuve d'esprit d'équipe et de performance collective - Faire preuve d'initiative - Faire preuve de réactivité - S'auto-contrôler - Véhiculer une image positive et professionnelle de l'entreprise 					
Evaluation des compétences comportementales				/ 30	
Synthèse de l'évaluation	Compétences professionnelles (activités 1 + 2 + 3 + 4)		/ 70		
	Compétences comportementales		/ 30		

Observations concernant le candidat	Note finale / 20
--	---------------------------------------

*TI = Très Insatisfaisant / I = Insatisfaisant / S = Satisfaisant / TS = Très Satisfaisant

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	BAREME
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 4 / 4