



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.

## CONSIGNES AUX MEMBRES DE LA COMMISSION

### PREAMBULE

**Pendant le déroulement de l'épreuve, les membres de la commission d'examen s'abstiennent de tout commentaire sur ce que fait ou ne fait pas le candidat. Ils ne donnent aucune réponse aux candidats. Ils ne procèdent à aucune correction ou notation devant le candidat.**

La commission récupère l'ensemble du dossier du candidat.

Pour permettre la réutilisation des objets après le passage d'un candidat, **aucune annotation** ne devra être portée **sur les plis et colis**. Le candidat précise oralement à la Commission d'Examen ce qu'il souhaite porter comme mention sur les plis et colis.

Au démarrage de l'épreuve, les deux membres de la commission d'examen se répartissent les rôles : client, responsable de l'agence de collecte et de livraison VIT'TRANSPORT, collègue de l'agent. Ces précisions sont communiquées au candidat.

### SUJET À OPTIONS

Il est remis un seul sujet par candidat composé de 3 « ateliers ». Chaque atelier est composé de plusieurs situations (voir scénario dans les pages suivantes) : intégralement **traitées par tous les candidats**.

L'atelier 3 comprend une situation « à option » à **traiter en plus**: Pour chacun des candidats, les membres de la Commission sélectionnent **une des trois options ci-dessous** en alternant le choix de l'option au fur et à mesure du passage des candidats.

#### ATELIER 3 - 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.

#### ATELIER 3 - OPTION 2 :

À 8 h 00, le 1<sup>er</sup> client du circuit, la société PHB PROTECTION HYGIENE DES BATIMENTS – horaire de livraison/collecte entre 08 h 00 et 08 h 15 - demande à l'agent de collecte de patienter jusqu'à 08 h 30 ou de repasser à 08 h 30 car le PDG a un pli express à faire partir absolument aujourd'hui.

#### ATELIER 3 - OPTION 3 :

Un pneu de l'agent de collecte et livraison crève en cours de circuit. Quelle doit être sa réaction ?

*Réponse attendue : il prévient son responsable.*

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

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	CONSIGNES
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 1 /6

## 1/ - ATELIER 2 – SCENARIO CLIENT EN SECTEUR 1 (pour tous les candidats)

Lorsque le candidat assure la livraison des clients de sa tournée, un membre de la Commission joue le rôle d'un client selon le scénario suivant : « le responsable d'une entreprise de la zone interpelle l'agent de collecte car il souhaite avoir des renseignements sur la collecte et la livraison de ses plis et colis » (voir éléments ci-dessous).

Faire exprimer le candidat sur les actions qu'il mène au regard de la demande du client.

Ne communiquer au candidat les éléments de réponse figurant dans la fiche ci-dessous qu'en réponse à des questions qu'il formule.

<b>Identification de la société :</b>	
Raison sociale du client : <b>SOCIETE ALAIN PERE ET FILS</b>	
Numéro de SIRET de la société : <b>350 670 999 21589</b>	
Adresse de la société : <b>Secteur 1 - ZI DESPALAS - 45200 BOIS D'ISSY</b>	
<b>Identification de l'interlocuteur :</b>	
Nom de l'interlocuteur : <b>M. / Mme DESMARES</b>	
Fonction de l'interlocuteur : <b>Responsable Production</b>	
Numéro de téléphone fixe : <b>01.49.50.23.45</b>	
Numéro de téléphone portable : <b>06.49.50.23.45</b>	
E-mail : <b><u>desmares.alainpereetfils@neuf.fr</u></b>	
<b>Activité de la société :</b>	
Type d'activité : <b>VPC – Fabrication de chaussettes et bas de contention</b>	
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) : <b>Volumes moyens journaliers / Envoi de catalogues deux fois par an pour la collection Hiver et été</b>	
<b>Description du besoin détecté - Commentaires :</b>	
<b>Livraison avant 08h30 / collecte après 17h00 5 jours sur 7 du lundi au vendredi avec un passage le vendredi à 16h00.</b>	

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

## 2/ - ATELIER 2 – SCENARIO CLIENT EN SECTEUR 3 (pour tous les candidats)

La société SAS Entreprise Générale – localisée dans le secteur 3 - au moment de la collecte, passe commande de matériels vides (10 ké7, 4 bak) à l'agent de collecte en vue d'un envoi important le surlendemain du passage.

## 3/ - ATELIER 2 – Le candidat répond oralement 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
- Accélération 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

4/ - ATELIER 2 - 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
Être 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	CONSIGNES
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 3 /6

**5/ - ATELIER 3 – Le candidat répond aux questions orales sur les anomalies possibles pendant une tournée**

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

- Éléments figurant dans le cahier de suivi de tournée
- Éléments figurant dans la fiche « apporteur »
- ....

**2/ - 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

Question à option

**6/ - ATELIER 1 + 2 + 3 : le candidat a complété toutes les annexes mises à sa disposition.**

C.A.P. : <b>Distribution d'Objets et Services à la Clientèle</b>	Code :	Session 2013	<b>CONSIGNES</b>
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 H 00	Coefficient : 5	Page 4 /6

## Atelier 1

Activités à réaliser	Compétences	Comportements professionnels
Réception et pointage des objets conformément au bordereau de réception	<b>A1T1C1</b> – Appliquer et maintenir les conditions de sécurité dans les zones de réception et de manutention	<b>A1T1CP4</b> – Appliquer les règles de santé et de sécurité au travail
Renseignement du bordereau de réception	<b>A1T1C2</b> – Recueillir, contrôler et émarger les documents de transport <b>A1T1C3</b> – Détecter et signaler les anomalies	
Tri des objets pour la livraison Classement des objets dans l'ordre de la livraison	<b>A1T2C2</b> – Identifier les différentes catégories de produits <b>A1T2C3</b> – Analyser les différents éléments de l'adresse <b>A1T2C4</b> – Appliquer le plan de tri <b>A1T2C5</b> – Isoler les objets atypiques (non-conformes, à traitement spécifique) <b>A1T2C6</b> – Résoudre et/ou signaler les anomalies (erreur d'adressage, documentation)	<b>A1T2CP1</b> – Respecter, à minima, les normes de productivité en vigueur <b>A1T2CP3</b> – Respecter les procédures <b>A1T2CP4</b> – Faire preuve d'initiative
Chargement du véhicule	<b>A1T4C1</b> – Charger les moyens de distribution (sacoche, vélo, chariot) en utilisant les matériels de manutention adaptés	<b>A1T4CP1</b> – Respecter les limites de chargement <b>A1T4CP2</b> – S'autocontrôler <b>A1T4CP3</b> – Appliquer et respecter les consignes d'hygiène et de sécurité au travail

## Atelier 2

Activités à réaliser	Compétences	Comportements professionnels
Vérification du véhicule	<b>A5T1C1</b> – Vérifier les organes de sécurité du véhicule/matériel utilisé <b>A5T1C2</b> – Appliquer les consignes et les gestes de sécurité liés à la prise en main du véhicule/matériel	<b>A5T1CP1</b> – Etre rigoureux dans l'application des règles de sécurité <b>A5T1CP2</b> – Respecter le matériel, l'équipement
- Distribution des objets - Collecte des objets	<b>A2T1C1</b> – Se repérer sur un plan, une carte <b>A2T1C2</b> – Distribuer les objets dans le respect des règles de distribution <b>A2T1C3</b> – Appliquer les règles propres aux objets nécessitant un traitement spécifique <b>A2T1C4</b> – Collecter les objets dans le respect des consignes	<b>A2T1CP1</b> – Faire preuve d'adaptation à son environnement (rythme, trafic, délai) <b>A2T1CP3</b> – Faire preuve d'initiative <b>A2T1CP4</b> – Adapter sa communication orale à l'interlocuteur <b>A2T1CP6</b> – Faire preuve de probité et de confidentialité
Renseignement du cahier d'anomalies	<b>A2T2C1</b> – Recenser les modifications et évolutions repérées lors de la tournée	
Renseignement de l'avis de passage	<b>A2T1C3</b> – Appliquer les règles propres aux objets nécessitant un	<b>A2T2CP1</b> – Faire preuve d'organisation

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

Activités à réaliser	Compétences	Comportements professionnels
	traitement spécifique	A2T2CP2 – Se montrer précis
Questionnement sur la conduite éco-citoyenne	A5T2C1 – Appliquer les règles de sécurité routière A5T2C2 – Appliquer les règles de l'éco-conduite	A5T2CP2 – Adopter un comportement éco-citoyen A5T2CP3 – Anticiper les risques A4T3CP2 – Véhiculer une image positive et professionnelle de l'entreprise

### Atelier 3

Activités à réaliser	Compétences	Comportements professionnels
Restitution orale de la livraison	A3T1C1 – Sélectionner les informations importantes à partager dans l'entreprise A3T1C2 – Transmettre les informations aux services/personnes concernés A3T1C3 – Rendre compte et justifier de la distribution ou non distribution des objets	A3T1CP1 – Etre factuel, synthétique et précis A3T1CP2 – Adapter sa communication orale à l'interlocuteur A3T1CP3 – Faire preuve d'esprit d'équipe et de performance collective A3T2CP4 – Faire preuve de réactivité
Clôture de la livraison	A3T2C1 – Traiter les objets non distribués, selon les procédures A3T2C2 – Vérifier les preuves de distribution au regard des objets distribués A3T2C3 – Calculer le solde des encaissements et décaissements A3T2C4 – Compléter les documents prévus	A3T2CP1 – Appliquer les procédures en vigueur A3T2CP2 – Contribuer à la qualité notamment en réalisant des autocontrôles A3T2CP3 – Etre rigoureux
Réaction face aux anomalies	A3T3C2 – Définir des solutions simples A3T3C3 – Argumenter sa proposition	A3T3CP2 – Présenter clairement des conclusions A3T3CP3 – Faire preuve d'initiative

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