



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.

CAP

Distribution d'Objets et de Services A la Clientèle

EPREUVE EP1 DISTRIBUTION

Le dossier comporte 15 pages numérotées de 1/15 à 15/15

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet

S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire aux membres de la Commission d'Examen

La durée totale de l'épreuve est de 2 heures :

La totalité du dossier est à rendre aux membres de la Commission d'examen en fin d'épreuve.

L'usage de la calculatrice est autorisé.

« Conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 »

Pendant le déroulement de l'épreuve, les Membres de la Commission d'Examen joueront tour à tour les rôles soit de client, soit de chef d'équipe, soit de collègue, et vous soumettront des situations à prendre en compte.

Ressources :

- **Annexe 1** : Bordereau de réception / Livraison
- **Annexe 2** : Cahier de suivi de tournée et d'anomalies
- **Annexe 3** : 2 attestations de paiement
- **Annexe 4** : 2 avis de passage
- **Annexe 5** : Bordereau de collecte
- **Annexe 6** : Fiche apporteur
- **Annexe 7** : Clôture de livraison

ATTENTION :

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.

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 1 / 15

THEME

VIT'TRANSPORT

Vous travaillez au sein de la société VIT'TRANSPORT située dans la Zone industrielle DESPALAS – 45200 BOIS D'ISSY. Vous êtes affecté(e) au service de Collecte et de Livraison des objets de toute nature desservant les sociétés localisées dans les différents secteurs qui composent la zone industrielle.

Vous réalisez aujourd'hui les travaux suivants :

- Atelier 1 : Préparer votre livraison
- Atelier 2 : Distribuer et collecter les objets dans les différentes entreprises
- Atelier 3 : Réaliser les tâches relatives au retour de livraison

ATELIER 1 : PREPARER VOTRE LIVRAISON

Vous réceptionnez les objets et préparez leur distribution dans les différents secteurs de la zone industrielle DESPALAS.

Travail à faire :

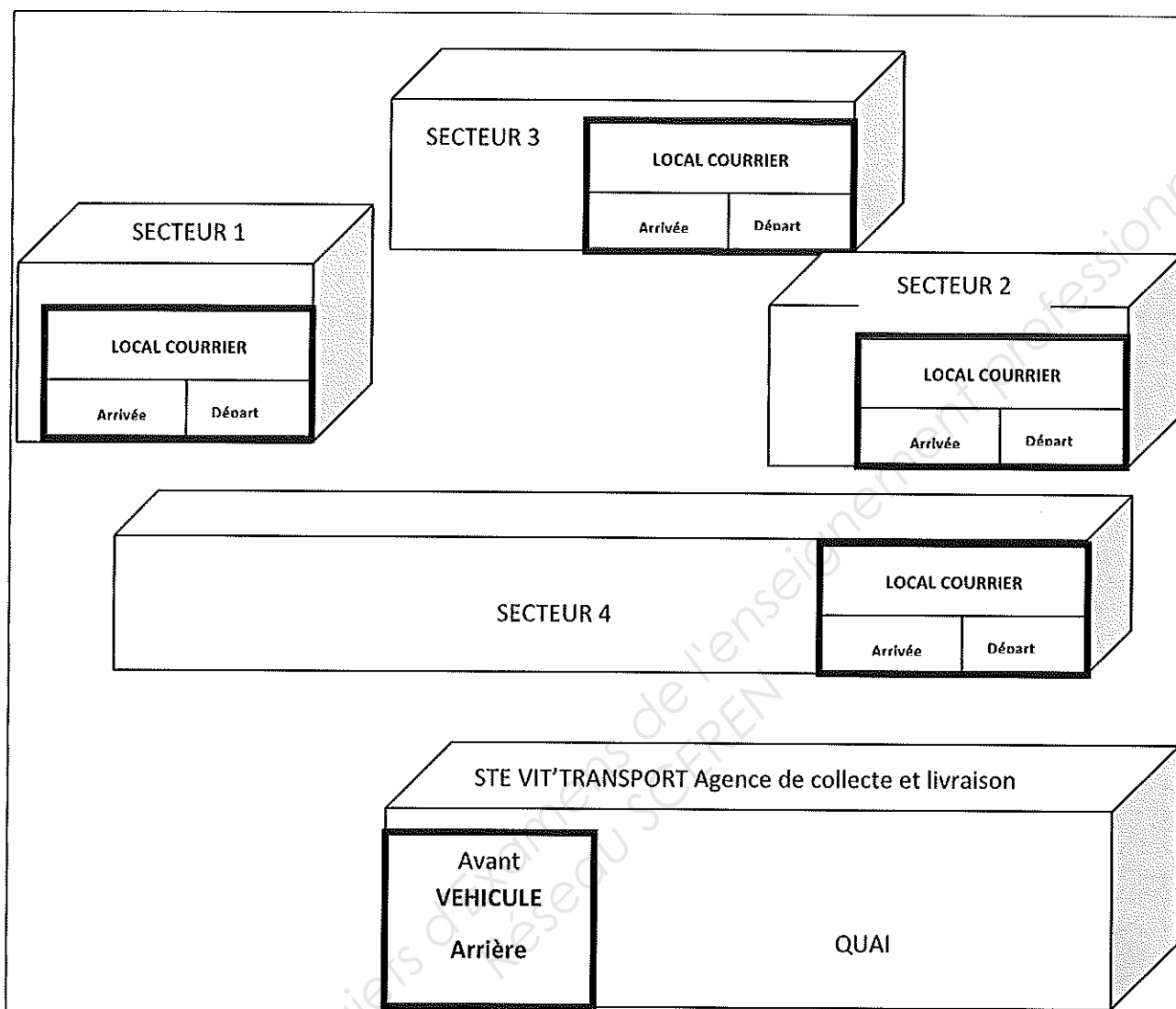
- 1/ - Réceptionnez les objets. Des objets de toute nature (plis et colis) ont été déposés sur le quai par le livreur et vous devez procéder à leur pointage en renseignant le bordereau de réception / livraison (**annexe 1**). Indiquez aux membres de jury à l'aide du **document 3** les équipements de protection individuels.
- 2/ - Triez ces objets par secteur
- 3/ - Classez les objets dans l'ordre de votre livraison en tenant compte du plan et des contraintes horaires de chaque client (**documents 1 et 2**)
- 4/ - Chargez votre véhicule à l'aide du matériel mis à disposition.

Pour réaliser votre travail, vous disposez des documents et annexes suivants :

- **Document 1** : Plan de la ZI DESPALAS
- **Document 2** : Contraintes horaires
- **Document 3** : Equipements de protection individuels
- **Annexe 1** : Bordereau de réception / Livraison

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 2 / 15

DOCUMENT 1 : PLAN DE LA ZI DESPALAS



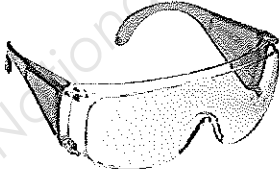
DOCUMENT 2 : CONTRAINTES HORAIRES

SOCIETE	DISTRIBUTION	COLLECTE
PHB PROTECTION HYGIENE BATIMENTS Secteur 2	Entre 08h00 et 08h15	
SERRURERIE EXPRESS Secteur 1	Entre 08h15 et 08h30	
SAS ENTREPRISE GENERALE Secteur 3	Aucune contrainte horaire	
STE ADC STORE Secteur 4	Entre 08h30 et 08h45	

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 3 / 15

DOCUMENT 3 : EPI (Equipements de Protection Individuelle)

Ne pas écrire sur le document : réponses orales attendues

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

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

Travail à faire :

- 1/ - Indiquez à la commission d'examen au moins 6 points essentiels à vérifier avant la prise en charge de votre véhicule
- 2/ - Distribuez les objets aux entreprises et complétez votre Bordereau de réception / Livraison (**annexe 1**)
- 3/ - Complétez si nécessaire les **annexes 2, 3, 4 et 6**
- 4/ - Collectez les objets des entreprises et complétez l'**annexe 5**
- 5/ - Répondez aux questions posées par la commission d'examen sur la conduite éco-citoyenne et citez au moins 5 actions permettant de transmettre une image positive de l'entreprise

Pour réaliser votre travail, vous disposez du document et annexes suivants :

- **Annexe 1** : Bordereau de réception
- **Annexe 2** : Cahier d'anomalies
- **Annexe 3** : 2 attestations de paiement
- **Annexe 4** : 2 avis de passage
- **Annexe 5** : Bordereau de collecte
- **Annexe 6** : Fiche apporteur

Pour information :

- Les objets à livrer et à collecter sont déposés dans un local prévu à cet effet dans chaque secteur où sont localisées les entreprises.
- Les objets ne pouvant pas être distribués seront avisés pour le lendemain et pourront être retirés à l'adresse de la Société VIT'TRANSPORT – Agence de Collecte et Livraison - ZI DESPALAS - 45200 BOIS D'ISSY de 08 h 00 à 16 h 00 sans interruption.

ATELIER 3 :
RÉALISER LES TÂCHES RELATIVES AU RETOUR DE LIVRAISON


Travail à faire :

- 1/ - Rendez compte oralement à votre responsable du déroulement de votre livraison
- 2/ - Clôturez votre tournée en complétant l'**annexe 7**
- 3/ - Répondez aux questions orales sur les anomalies possibles pendant une tournée



Pour réaliser votre travail, vous disposez de l'**annexe 7** :

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 5 / 15


ANNEXE 1 : BORDEREAU DE RÉCEPTION / LIVRAISON

BORDEREAU DE RÉCEPTION / LIVRAISON				DATE DU JOUR :		
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	
Reçus						
COMMENTAIRES :						
OBJETS À 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					
2	FONTANA FILS VITRIERS Mme CLAIRE Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
3	STE ELM LEBLANC Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
4	STE SAUNIER DUVAL Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
5	STE DE DIETRICH Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
6	STE VIEMANN ET FRERES Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
7	TIFS ET POELES Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 6 / 15

N°	Nom, Prénom et adresse	Reçu	Heure théorique livraison	Signature du destinataire	Numéro identification Pli ou Colis	Annotation de distribution
8	L'ETOILE D'OR Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
9	VERMEIL GUERINI Mme VERMEIL M. GUERINI Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
10	STE ADC STORE Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
11	STE BAT Service informatique Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY			X	 1 589 748 4569	
12	ETS JOURNO SPINELLA Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
13	GRANDIER ET FILS Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
14	SARL LUMINARC Service Expédition Martin MICHAUD Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
15	DP ENTRETIEN Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
16	STE TECHNAL Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY			X	 8 658 985 2479	
17	STE SADIAL Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EPI - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 7 / 15

N°	Nom, Prénom et adresse	Reçu	Heure théorique livraison	Signature du destinataire	Numéro identification Pli ou Colis	Annotation de distribution
18	PHB PROTECTION HYGIENE BATIMENTS Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
19	ECLAT NET SERVICES Gestion des stocks Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
20	STE ALAIN PERE ET FILS Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
21	STE ESR Location montage d'échafaudages Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
22	SARL LE CAM Entreprise familiale Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
23	DEMEMAGEMENT LUCAS Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
24	STE LOOK M. Franck MERCIER Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY				REMISE CONTRE SIGNATURE  1 224 532 5874	
25	DEMEMAGEMENT SEIGNEUR Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
26	SERRURERIE EXPRESS Service Achats Secteur 1 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 8 / 15

N°	Nom, Prénom et adresse	Reçu	Heure théorique livraison	Signature du destinataire	Numéro Identification Pli ou Colis	Annotation de distribution
27	VITRIER EXPRESS Secteur 2 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					
28	ETS ABARELLO Service Réception M. ABARELLO Secteur 4 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY				 1 258 698 2547	
29	SAS ENTREPRISE GENERALE Secteur 3 ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY					

C.A.P. : Distribution d'Objets et Services à la Clientèle	Code :	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 9 / 15

CAHIER DE SUIVI DE TOURNÉE

Date de livraison :

Nom du livreur :

A compléter en cours de tournée

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	SUJET
Epreuve : EP1 - Distribution	Durée : 2 h 00	Coefficient : 5	Page 10 / 15

ANNEXE 3 : ATTESTATION DE PAIEMENT

STE VIT'TRANSPORT	
ATTESTATION DE PAIEMENT	
Tournée du :	Nom du livreur :
<u>N° du colis :</u>	Destinataire (nom et adresse) :
Somme reçue :	
Montant :	
Moyen de paiement :	
<input type="checkbox"/> Espèces <input type="checkbox"/> Chèque bancaire n° <input type="checkbox"/> Chèque postal n°	
Date : / /	
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 :	Nom du livreur :
<u>N° du colis :</u>	Destinataire (nom et adresse) :
Somme reçue :	
Montant :	
Moyen de paiement :	
<input type="checkbox"/> Espèces <input type="checkbox"/> Chèque bancaire n° <input type="checkbox"/> Chèque postal n°	
Date : / /	
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	<h1 style="margin: 0;">AVIS DE PASSAGE</h1>
Mme, M., agent du Service Collecte et Livraison S'est présenté(e) le à	
<p style="text-align: center;">Pour vous remettre :</p> <input type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Pli <input type="checkbox"/> Envoi contre remboursement <input type="checkbox"/> Catalogue <input type="checkbox"/> Autres (à préciser) <p>N° de l'objet :</p>	
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	

STE VIT'TRANSPORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	<h1 style="margin: 0;">AVIS DE PASSAGE</h1>
Mme, M., agent du Service Collecte et Livraison S'est présenté(e) le à	
<p style="text-align: center;">Pour vous remettre :</p> <input type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Pli <input type="checkbox"/> Envoi contre remboursement <input type="checkbox"/> Catalogue <input type="checkbox"/> Autres (à préciser) <p>N° de l'objet :</p>	
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	

ANNEXE 5 : BORDEREAU DE COLLECTE

STE VIT'TRANSPORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY		BORDEREAU COLLECTE			Date :
OBJETS		PHB PROTECTION HYGIENE BATIMENTS Secteur 2	SERRURERIE EXPRESS Secteur 1	SAS ENTREPRISE GENERALE Secteur 3	STE ADC STORE Secteur 4
Courriers simples					
Courriers suivis					
Colis simples					
Colis suivis					
Autres (préciser)					
Total objets					
Commande Matériel	BAK				
	Ké7				
	CE30				
	SAC				
	Autres (préciser)				
OBSERVATIONS					
COLLECTEUR		NOM		SIGNATURE	

ANNEXE 6 : FICHE APPOORTEUR

FICHE APPOORTEUR	Date :
Identification de l'apporteur :	
Nom de l'apporteur :	
Fonction de l'apporteur :	
Zone industrielle desservie :	
Identification de la société :	
Raison sociale du client :	
Numéro de SIRET de la société :	
Adresse de la société :	
Identification de l'interlocuteur :	
Nom de l'interlocuteur :	
Fonction de l'interlocuteur :	
Numéro de téléphone fixe :	
Numéro de téléphone portable :	
E-mail :	
Activité de la société :	
Type d'activité :	
Type et nombre d'envois moyens de la société :	
<input type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Pli <input type="checkbox"/> Envoi contre remboursement <input type="checkbox"/> Catalogue	
<input type="checkbox"/> Autres (à préciser)	
Description du besoin détecté - Commentaires :	

ANNEXE 7 : CLÔTURE DE LIVRAISON

STE VIT'TRANS PORT ZI DESPALAS 45200 BOIS D'ISSY	<h1>CLÔTURE DE LIVRAISON</h1>	Date :
CLIENTS CONCERNES	DETAILS	MONTANT
	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	
	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	
	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		
OBSERVATIONS		
LIVREUR	NOM	SIGNATURE