



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 DOSC - ÉPREUVE EP3

Corrigé «Plaine Centrale Val de Marne»

Activités et barème

Compétences ou connaissances évaluées	Nature des activités	Annexes	Documents	Barème
Dossier n° 1 : se situer dans l'organisation				/ 24
S1.2 l'entreprise dans son environnement S3.4 les principales notions du droit du travail	questionnaire	Annexe 1	Document 1 Document 2	
Dossier 2 : préparer la distribution				/ 20
A2T1C1 Se repérer sur un plan, une carte	Détermination d'un itinéraire et d'un plan de tournée	Annexes 2 et 3	Document 3 Document 4	
Dossier n° 3 : effectuer la distribution				/ 18
A5T1C2 Appliquer les consignes et gestes de sécurité liés à la prise en main du véhicule A2T1C3 appliquer les règles propres aux objets nécessitant un traitement spécifique	effectuer les contrôles au départ	Annexe 4	Document 5 et 6	
Dossier n° 4 : rendre compte au responsable				/ 18
A5T3C1 repérer des anomalies et dysfonctionnements A5T3C3 informer le responsable des anomalies et dysfonctionnements constatés	QCM	Annexe 5	-	
				/ 80

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 H 00	Coefficient : 4	Page 1 / 7

Travail à réaliser :

1- A l'aide du document 1, indiquer sur l'annexe 1 :

- 1.1 L'effectif total de l'organisation /1
La Plaine Centrale emploie 74 agents.
- 1.2 Votre fonction /1
J'exerce la fonction de « livreur scolaire »
- 1.3 Votre supérieur hiérarchique direct /1
Il s'agit de Monsieur Richet
- 1.4 Les deux activités principales de la Plaine Centrale. /2
Les deux activités principales sont : La fabrication/production de repas et la livraison de repas
(1 point par activité correcte)

2- A l'aide du document 1 et de vos connaissances indiquer sur votre copie :

- 2.1 Le secteur économique de la cuisine centrale est : /2
~~Secteur primaire~~
~~Secteur secondaire~~
Secteur tertiaire
Justifier votre réponse.
L'activité principale est la distribution des repas, car elle emploie le plus grand nombre de personnes. C'est un service, il s'agit donc du secteur tertiaire
- 2.2 L'organisation que vous intégrez dépend du : /2
Secteur public
~~Secteur privé~~
Justifier votre réponse
C'est une communauté d'agglomération
- 2.3 L'objectif principal de la cuisine centrale est : /2
~~Réaliser du profit~~
- Satisfaire l'intérêt général
~~Défendre un intérêt commun~~
Justifier votre réponse.

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 H 00	Coefficient : 4	Page 2 / 7

- 2.4 La livraison des repas est : /2
~~Un bien~~
 - Un service

Justifier votre réponse.

Les organisations publiques ont pour objectif de rendre service aux usagers (ici aux personnes âgées et aux enfants). Son objectif est donc de satisfaire un intérêt général

3- À l'aide du document 2 et de vos connaissances, traiter les points suivants :

- 3.1 Indiquer le type de contrat. /1

Il s'agit d'un contrat de travail à durée déterminée

- 3.2 Noter les parties en présence /2

Les parties en présence sont la Cuisine Centrale représentée par Monsieur Doutré et Monsieur Le Candidat.

- 3.3 Préciser la date de début du contrat /1

La date de début de contrat est le lundi 6 juin 2013

- 3.4 Donner la date de fin du contrat /1

La date de début de fin de contrat est le vendredi 7 octobre 2013

- 3.5 Indiquer la date de fin de la période d'essai /2

La période d'essai se termine le vendredi 17 juin 2013, à la fin du travail du candidat.

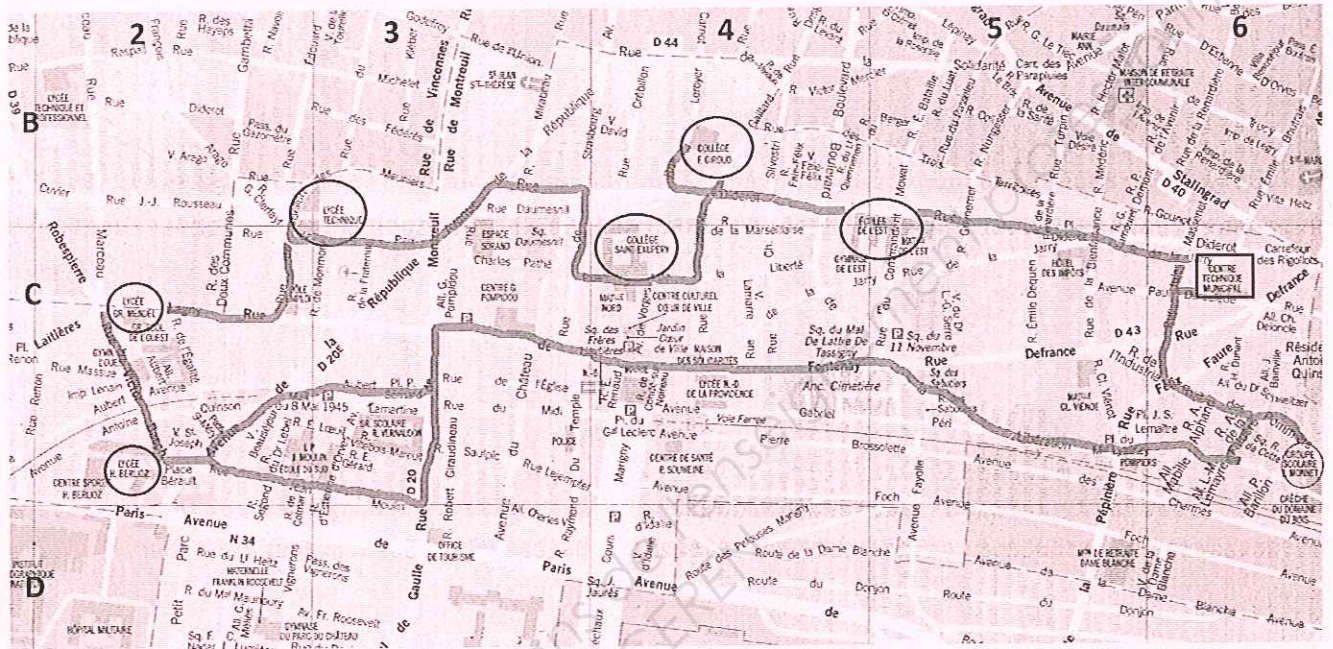
- 3.6 Citer tous les types de contrat de travail que vous connaissez /4

Contrat à durée indéterminée
 Contrat de travail à durée déterminée
 Contrat de travail temporaire
 Contrat de professionnalisation
 Contrat d'apprentissage
 Minimum 4 réponses

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 H 00	Coefficient : 4	Page 3 / 7

1- A partir du document 3, repérer sur l'annexe 2, en les entourant, les différents points de livraison.
 Sur 4 points (0,5 par point de livraison)

/ 4



2- Sur l'annexe 2, tracer en suivant les rues votre itinéraire de livraison :

Sur 8 points (cf question 1). Accepter toutes les réponses cohérentes tenant compte de la distance

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 H 00	Coefficient : 4	Page 4 / 7

- 3- Afin de faire valider votre itinéraire par votre supérieur hiérarchique, remplir le formulaire en annexe 3

Annexe 3 : Itinéraire d'une tournée

Itinéraire de la tournée de livraison		
Nom de l'agent	Le Candidat	Date de la tournée : 13 juin 2013 /1
Contraintes de réalisation de ma tournée		/3
<ul style="list-style-type: none"> - Votre point de départ est le Centre Technique municipal - Votre dernier point de livraison est le Groupe scolaire J. Monnet (repère 6C sur l'annexe 1) - La distance parcourue doit être la plus courte possible. 		
Itinéraire de livraison		/4
Adresse du point de départ	- 84, avenue Paul Déroulède	
Point de livraison N°	Nom du point de livraison	Adresse
Point de livraison N°1	Ecole de l'Est	137 rue Diderot
Point de livraison N°2	Collège F Giroud	36 rue Leroyer
Point de livraison N°3	Collège Saint Exupéry	15 rue de la liberté
Point de livraison N°4	Lycée Technique	12 rue de Belfort
Point de livraison N°5	Lycée Gr. Mendel	279 rue de Lagny
Point de livraison N° 6	Lycée H. Berlioz	29 rue Victor Basch
Point de livraison N°7	Maternelle Franklin Roosevelt	45 avenue du petit parc
Point de livraison N°8	Groupe Scolaire J Monnet	73 rue des Pommiers

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 H 00	Coefficient : 4	Page 5 / 7

1. A l'aide du document 5, vous effectuez les contrôles nécessaires avant votre départ (annexe 4 à remplir).

CONTROLE DEPART					
Numéro d'Immatriculation : AX 175 BJ /1					
Nom du conducteur : Le Candidat	Date : 13/06/13 / 1				
Heure : 7h30 /1					
Seuil de température MINI : 0°C Si la température de l'armoire Frigorifique est supérieure à 3°C, ne pas entreposer la marchandise et prévenir la Cuisine Centrale.					
<u>Rappel des procédures :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Signaler toute anomalie concernant l'aspect mécanique - Signaler toute anomalie concernant l'état de la carrosserie - Vérifier le niveau de carburant - Vérifier la température de l'armoire frigorifique 					
Liste des points de contrôle	Départ				
Horaire	7h40 /1				
Kilométrage	77054 /1				
Température	1°C /1				
Contrôle niveau de carburant	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1/4</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">1/2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3/4</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> </tr> </table> Entourer le niveau constaté / 2	1/4	1/2	3/4	1
1/4	1/2	3/4	1		
Contrôle état de carrosserie	OK / En état / Conforme / Rien à signaler / correcte / 1				

2. A l'aide du document 6, répondez sur votre copie aux questions suivantes ?

2.1 Enumérer les procédures à mettre en place afin de réaliser une livraison optimale. / 2

- Limiter le temps d'ouverture des portes
- Nettoyer la caisse du camion

2.2 Indiquer les risques dans le cas où les conditions de température ne sont pas respectées. / 3

La chaîne du froid doit être maintenue sinon il y a des risques de développement de micro-organismes dangereux pour la santé.

2.3 Préciser les actions à mettre en œuvre si la température n'est pas conforme. / 3

Je dois bloquer la marchandise et prévenir mon responsable.

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 H 00	Coefficient : 4	Page 6 / 7

- 1- Remplir l'annexe 5 pour rendre compte de ces diverses informations à votre supérieur hiérarchique.

Véhicule livraison école	
Nom de l'agent : <i>Le candidat</i>	Date de la tournée :13/06/12 / 1
Numéro d'immatriculation du véhicule	AX 175 BJ / 1
Nom du responsable hiérarchique	Monsieur Richet / 1
Incidents à signaler	Observations
Une aile du véhicule est enfoncée sans conséquence sur la conduite du véhicule / 2	Je signale à mon responsable / Je fais un constat / Le véhicule pourra être utilisé mais devra être réparé / 3
Un voyant signalant un problème de réfrigération des repas dans le véhicule s'est allumé sans conséquence sur la température des repas et leur distribution du jour / 2	Je signale à mon responsable que le véhicule doit être révisé / réparé car le système de réfrigération présente un défaut / un problème... / 3

- 2- En conclusion sur votre copie répondez aux questions suivantes :

- a. Le véhicule peut-il reprendre la route normalement demain matin ?

Non, le système de réfrigération est défectueux.

/ 2

- b. Si ce n'est pas le cas listez les mesures qui doivent être prises avant qu'il ne reprenne la route ?

Le système de réfrigération doit être contrôlé et conforme pour que le véhicule puisse de nouveau être utilisé

/ 3

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	CORRIGE
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 H 00	Coefficient : 4	Page 7 / 7