



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.

DOSSIER SUJET

CAP Distribution d'objets et services à la clientèle

ÉPREUVE EP3 : *Étude de situations professionnelles.*

SESSION 2013

Durée : 2 h

Coefficient : 4

Matériel autorisé : Calculatrice

➤ Répondre sur les pages 11 à 16 pour la totalité des questions.

Le sujet comporte au total 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16 Vérifier qu'il est complet.

Après composition, rendre en totalité les annexes- agrafées en bas à droite dans une copie anonymée modèle EN.

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 1 / 16

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	Documents 1 et 2	
Dossier n° 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	Documents 3 et 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	Documents 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	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 2 / 16

Étude de cas «Plaine Centrale Val de Marne»

PLAINE CENTRALE
DU VAL-DE-MARNE
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION



Plaine Centrale est une « Communauté d'agglomération » créée le 1er janvier 2001 et constituée par les communes d'Alfortville, de Créteil et de Limeil-Brevannes (153 901 habitants) dans le département du Val de Marne (94).

Son but est d'associer des communes pour mettre en commun des moyens et des équipements, assurer un meilleur service et de meilleures prestations aux habitants et faciliter l'implantation de nouvelles activités économiques.

Parmi ses domaines d'intervention on retrouve la fabrication et la livraison des repas des écoles, des centres de loisirs et des personnes âgées par le biais de la cuisine centrale située au 1, rue Volta à ALFORTVILLE (94).

Mise en situation :

Vous êtes en période d'essai en qualité de « livreur scolaire » depuis une semaine, afin de remplacer une personne de la cuisine centrale partie en congé maternité. Votre contrat de travail est à durée déterminée.

Votre travail consiste à préparer et effectuer la distribution de repas aux écoles et aux personnes âgées.

La cuisine centrale dessert les écoles, les centres de loisirs, les résidences de personnes âgées et le portage à domicile sur le territoire de la « communauté d'agglomération ». Elle fabrique et livre plus de 13 000 repas par jour sur le principe de la liaison froide sur 70 points de chute (établissements scolaires et résidences de personnes âgées) dont 420 personnes âgées à domicile. Elle emploie 74 agents de 5 heures à 15 heures.

Durant votre travail vous allez être confronté(e) à un certain nombre de situations. Nous sommes le 13 juin au matin. Vous vous efforcerez d'y faire face avec professionnalisme et bon sens.

- Dossier 1 : Se situer dans l'organisation de la cuisine centrale
- Dossier 2 : Préparer la distribution
- Dossier 3 : Effectuer la distribution
- Dossier 4 : Rendre compte au responsable

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

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 3 / 16

Dossier 1 : Se situer dans l'organisation de la Cuisine Centrale

Dans le cadre de vos missions, le Directeur, Monsieur DOUTRE, vous a remis un certain nombre de documents concernant la Cuisine Centrale.

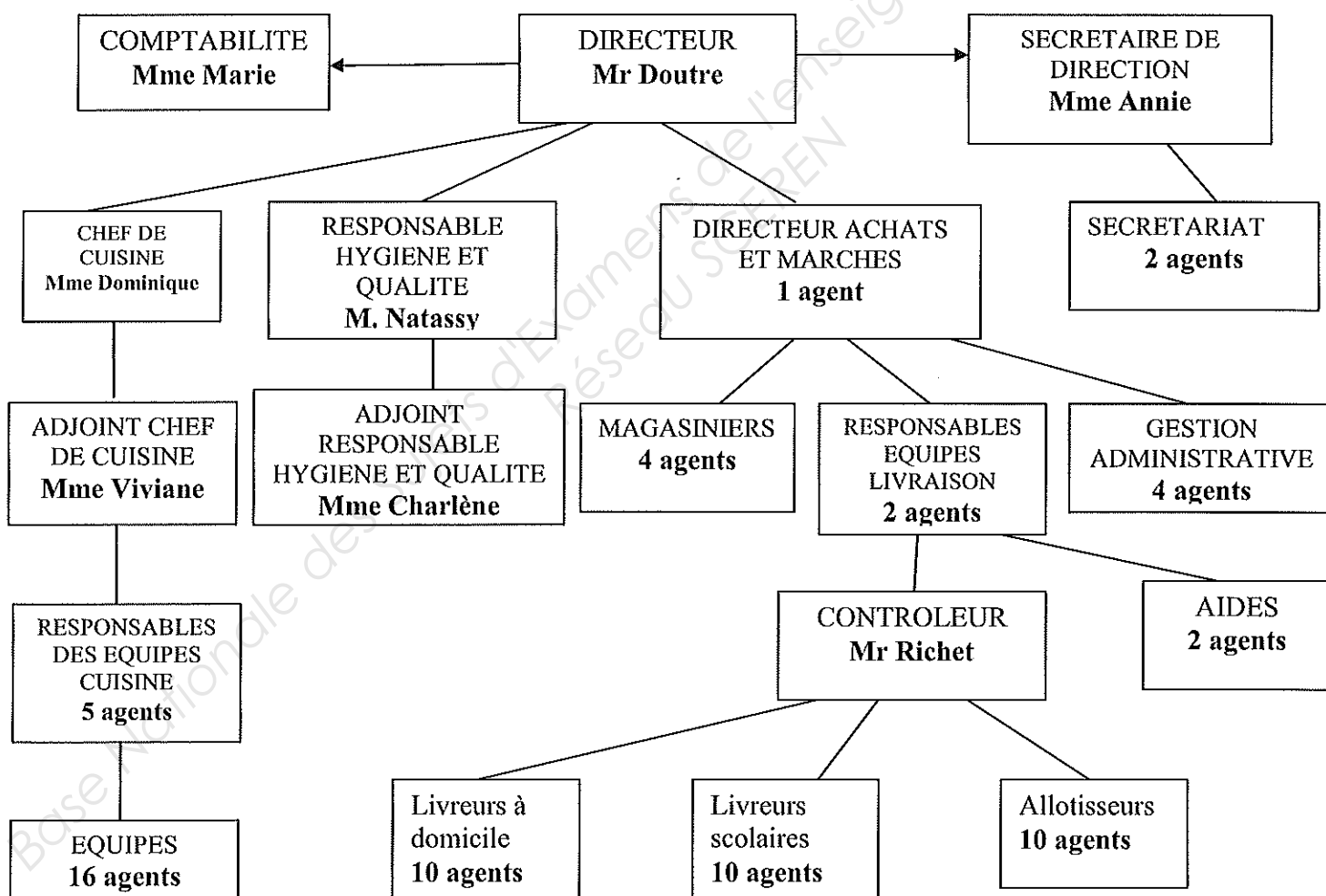
Aujourd'hui, il souhaite faire un bilan de votre intégration et de vos connaissances de l'entreprise. Vous disposez des documents suivants :

- Document 1 : L'organigramme de La Plaine Centrale
- Document 2 : Votre contrat de travail

Travail à réaliser :

À l'aide des documents 1 et 2, complétez l'annexe 1 :

Document 1 : Organigramme simplifié de La Cuisine Centrale



C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 4 / 16

Document 2 : Extrait du contrat de travail de *Monsieur Le Candidat*

Cuisine Centrale
1, rue Volta
94140 Alfortville

CONTRAT DE TRAVAIL À DURÉE DÉTERMINÉE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS

La Cuisine Centrale située : *1, rue Volta, 94 Alfortville*

Représentée par *Monsieur Serge Doutré* agissant en qualité de *Directeur* d'une part,
et *Monsieur Le Candidat*, demeurant au 10 avenue des écoles, 75007 Paris, d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Article 1 : Motif

Monsieur le Candidat est engagé par la Cuisine Centrale pour remplacer une salariée partie en congé de maternité.

Article 2 : Engagement

Monsieur Le Candidat est engagé, sous réserve des résultats de la visite médicale d'embauche. Il déclare formellement n'être lié à aucune entreprise et avoir quitté son précédent employeur et être libre de tout engagement.

Article 3 : Emploi et qualification

Monsieur Le Candidat sera employé en qualité de *livreur scolaire*.

Article 4 : Durée

Le présent contrat prendra effet le lundi 6 juin 2013, pour se terminer le vendredi 7 octobre 2013.

Article 5 : Horaire de travail

La durée hebdomadaire de travail est fixée à *35 h*, du lundi au vendredi.

Article 6 : Préavis et essai

La première période de *2 semaines* sera considérée comme période d'essai au cours de laquelle chacune des parties pourra rompre le contrat sans indemnité.

(.../...)

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 5 / 16

Dossier 2 : Préparer la distribution

Dans le cadre de votre travail vous devez préparer la tournée de distribution des repas aux écoles de la commune de Créteil (94).

Votre supérieur vous donne des indications. Il vous remet les documents suivants :

- Votre point de départ est le Centre Technique municipal : 84, avenue Paul Déroulède (repère 6C sur l'annexe 1)
- Votre dernier point de livraison est le Groupe scolaire J. Monnet (repère 6C sur l'annexe 2)
- La distance parcourue doit être la plus courte possible.

- **Document 3** : Liste des points de livraison
- **Document 4** : Index des rues
- **Annexe 2** : Points de livraison - A rendre avec votre copie
- **Annexe 3** : Itinéraire d'une tournée – A rendre avec votre copie

Document 3 : Liste des points de livraison (noms et adresses fictives d'écoles de Créteil)

Repère sur la carte	Points de livraison	Adresses
4C	Collège Saint-Exupéry	15 rue de la Liberté
2C	Lycée H. Berlioz	29 rue Victor Basch
2D	Maternelle Franklin Roosevelt	45 avenue du Petit Parc
4B	Collège F. GIROUD	36 rue Leroyer
6C	Groupe scolaire J. Monnet	73 rue des Pommiers
5B	Ecoles de l'Est	137 rue Diderot
2B	Lycée Technique	12 rue de Belfort
2C	Lycée Gr. Mendel	279 rue de lagny

Travail à réaliser :

- 1- À partir du **document 3**, repérer sur l'**annexe 2**, en les entourant, les différents points de livraison ;
- 2- Sur l'**annexe 2**, tracer, en suivant les rues, votre itinéraire de livraison ;
- 3- Afin de faire valider votre itinéraire par votre supérieur hiérarchique, remplir le formulaire en **annexe 3**.

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 6 / 16

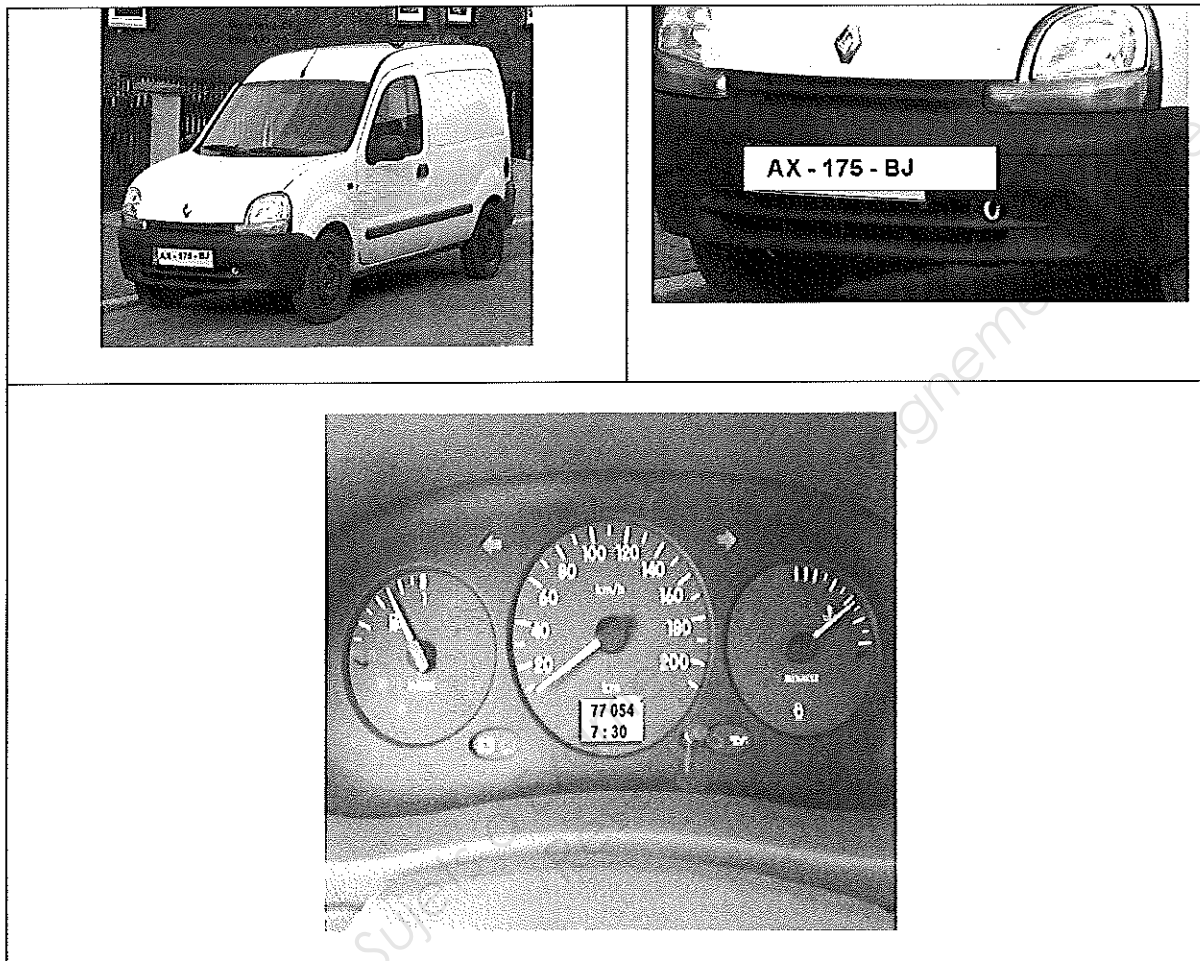
Document 4 : Index des rues

INDEX des RUES	
A	
Alphand (rue A).....	C6
Aubert (allée).....	C2
Aubert (avenue).....	C2
B	
Bainville (allée Jacques).....	C6
Barillon (allée Paul).....	C6
Basch (rue Victor).....	C2
Beauséjour (villa).....	C2
Belfort (rue de).....	B2
Bérault (place).....	C2
Besquel (rue Louis).....	C3
Bienfaisance (rue de la).....	C5
Blot (rue Eugène).....	C1
Brossolette (avenue Pierre).....	C4
C	
Carnot (avenue).....	D3
Charles V (allée).....	D3
Château (avenue du).....	C3
Clemenceau (avenue Georges).....	C1
Clerfayt (rue Grégoire).....	B2
Colmar (rue de).....	D2
Condé-sur-Noireau (rue de).....	C4
Cotte (square Robert de).....	C6
Crébillon (rue).....	B4
D	
Daguerre (allée Jacques).....	D2
Daumesnil (rue).....	B3
Daumesnil (square).....	C3
David (villa).....	B4
DeFrance (rue).....	C5
Deloncle (allée Charles).....	C6
Dequen (rue Émile).....	C5
Déroutède (avenue Paul).....	C6
Deux Communes (rue des).....	C2
Diderot (place).....	C5
Diderot (rue).....	B4
Dohis (rue).....	C1
Donjon (rue du).....	D3
Du Temple (rue Raymond).....	C3
Dunant (rue Henri).....	C6
E	
Égalité (rue de la).....	C2
Église (rue de la).....	C3
Estienne d'Orves (rue O).....	D3
F	
Faie-Félix (rue).....	B4
Faie-Félix (villa).....	B4
Falguère (rue Alexandre de la).....	C6
Faurie (rue Félix).....	C6
Fayolle (avenue).....	C5
Faÿs (rue).....	C1
Foch (avenue).....	D5
Fontenay (rue de).....	C4
France (rue Anatole).....	D3
Fraternité (rue de la).....	C3
Frères Haulières (square des).....	C4
G	
Gaillard (rue Joseph).....	B4
Gaule (avenue du Général de).....	D3
Gérard (rue Eugène).....	C3
Giraudineau (rue Robert).....	C3
Gouand (rue).....	C6
Guyonnet (rue).....	C5
H	
Héliez (rue du Lieutenant).....	D2
Huchon (rue Georges).....	C1
Huit Mai 1945 (mail du).....	C2
I	
Idalie (rue d).....	D4
Idalie (villa d').....	D4
Industrie (rue de la).....	C5
J	
Jarry (rue de la).....	C6
L	
Legny (rue de).....	C2
Laitières (rue des).....	C2
Lamarre (villa).....	C4
Lamarine (avenue).....	C3
Lamouret (rue Georges).....	C5
Lauducq (square).....	D2
Lattre de Tassigny (square du Maréchal de).....	C4
Lebel (rue du Docteur).....	C2
Leclerc (place du Général).....	C4
Lejemptel (rue).....	C3
Lemaitre (place Jean-Spère).....	C6
Lemayre (allée Léonard-Marie).....	C6
Lenain (impasse).....	C2
Leroyer (rue).....	B4
Libération (boulevard de la).....	C5
Liberté (rue de la).....	C4
Léaut (rue Eugène).....	C3
Lumière (cour Louis).....	D2
Lyautey (place du Maréchal).....	C5
M	
Mabilite (allée).....	C6
Melraux (square André).....	E3
Marigny (cours).....	C4
Marinier (rue Charles).....	C1
Marseillaise (rue de la).....	C4
Massetan (rue Jules).....	C6
Massue (rue).....	C1
Maunoury (rue du Maréchal).....	D2
Méhès (allée Georges).....	D2
Meuniers (rue des).....	B3
Midl (rue du).....	C3
Minimes (avenue des).....	E3
Mirabeau (rue).....	B3
Monmory (rue de).....	C3
Montreuil (rue de).....	B3
Moulin (rue Jean).....	D3
Mowat (rue du Commandant).....	B5
Murs du Parc (avenue des).....	C5-C6
N	
Nadar (allée Félix).....	D2
Nadar (square Félix).....	D2
Niepce (allée Nicéphore).....	D2
O	
Onze Novembre (square du).....	C5
P	
Paix (rue de la).....	C3
Paris (avenue de).....	D3
Pathé (rue Charles).....	C3
Péri (avenue Gabriel).....	C5
Petit Parc (avenue du).....	D2
Pommiers (rue des).....	C6
Pompidou (allée Georges).....	C3
Prévoyance (place de la).....	C1
Prévoyance (rue de la).....	C1
Q	
Quennehen (rue du Lieutenant).....	B4
Quinson (avenue Antoine).....	C2
R	
Raymond (rue).....	D3
Renardière (rue de la).....	C5
Rensud (rue Eugène).....	C4
Renon (place).....	C1
Renon (rue).....	C2
République (avenue de la).....	C3
Rigolots (carré des).....	C6
Robert (rue Céline).....	C1
Roosevelt (avenue Franklin).....	D3
S	
Sabotiers (rue des).....	C5
Sabotiers (square des).....	C5
Saint-Joseph (villa).....	C2
Saint-Louis (square).....	C1
Saint-Méry (passage).....	C2
Saulpic (rue).....	C3
Schweitzer (allée du Docteur).....	C6
Segond (rue).....	D2
Sémard (place Pierre).....	C3
Serre (villa du Docteur Louis-Georges).....	C5
Silvestri (rue Charles).....	B4
Strasbourg (rue de).....	B4
T	
Trois Territoires (rue des).....	B5
U	
Union (rue de la).....	B3
V	
Verdun (rue de).....	B4
Vénot (rue Clément).....	C6
Vignerons (impasse des).....	D2
Vignerons (passage des).....	D2
Vignerons (rue des).....	D2
Villebois-Mareuil (rue).....	C3
Vorges (avenue de).....	C4

Dossier 3 : Effectuer la distribution

Il est 7 h 40 et vous êtes au dépôt. Votre responsable vous remet les clefs et les documents du véhicule qui est déjà chargé. Vous contrôlez la température des repas elle est à 1°C.

Document 5 : Diverses photographies du véhicule à la prise de service

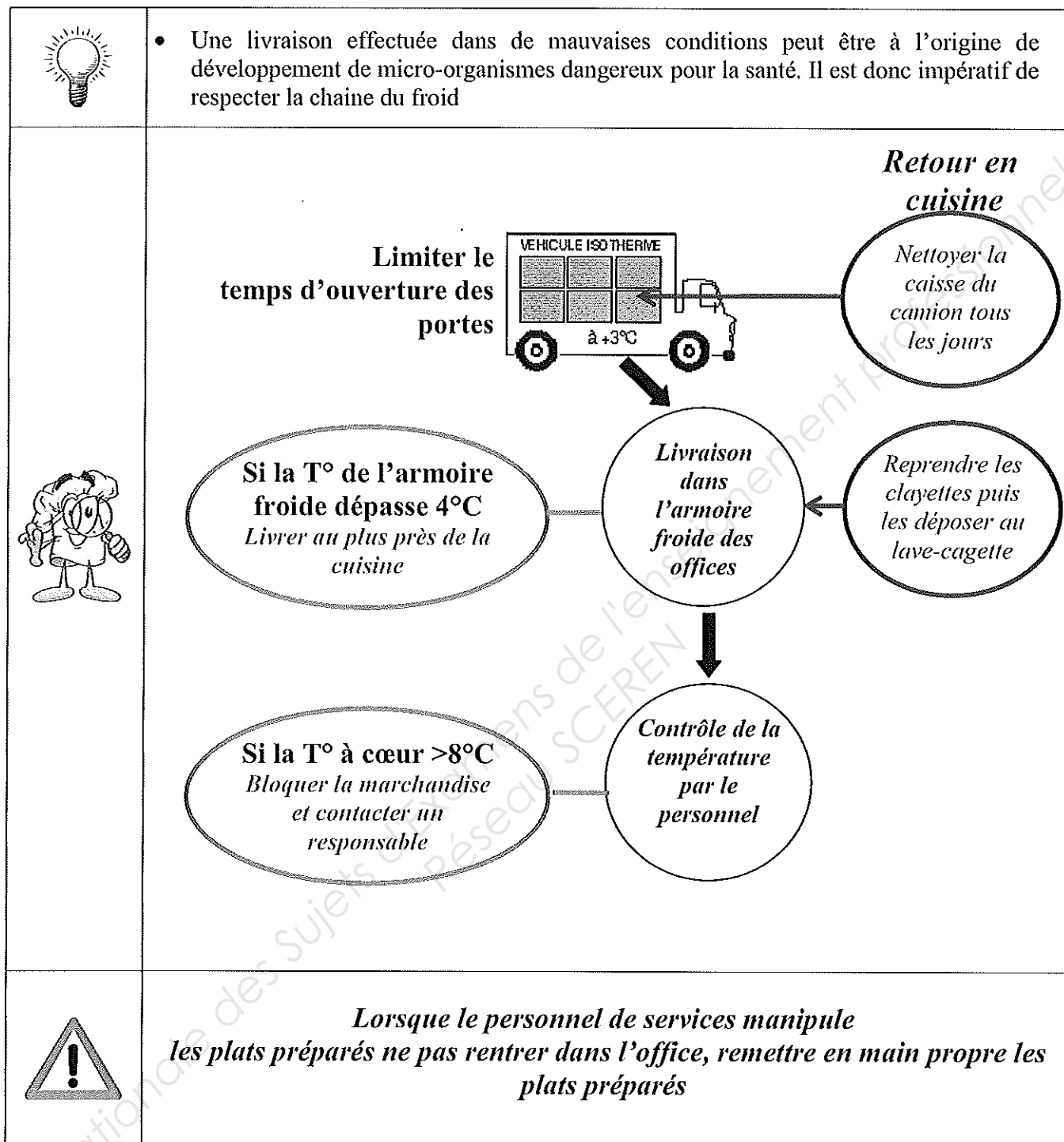


Travail à réaliser :

1. À l'aide du **document 5**, vous effectuez les contrôles nécessaires avant votre départ (**annexe 4** à compléter).
2. **Sur votre copie**, à l'aide du **document 6**,
 - 2.1 Énumérer les procédures à mettre en place afin de réaliser une livraison optimale.
 - 2.2 Indiquer les risques encourus si les conditions de température ne sont pas respectées.
 - 2.3 Préciser les actions à mettre en œuvre si la température n'est pas conforme.

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 8 / 16

Document 6 : Procédures de livraison



Dossier 4 : Rendre compte au responsable

Il est 13 h 00, vous rentrez au Centre Technique Municipal.

Durant votre tournée vous avez été confronté(e) à diverses situations :

- Une aile du véhicule est enfoncée sans conséquence sur la conduite du véhicule.
- 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.

Travail à réaliser :

- 1- Compléter l'**annexe 5** pour rendre compte de ces diverses informations à votre supérieur hiérarchique.
- 2- Indiquez si le véhicule peut être utilisé le lendemain matin. Dans le cas contraire, listez les mesures à prendre (**répondre sur la copie**)

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 10 / 16

Annexe 1

1. Connaissance de l'entreprise

1.1 Quel est l'effectif total de l'organisation :

1.2 Quelle est votre fonction :

1.3 Qui est votre supérieur hiérarchique direct :

1.4 Quelles sont les deux activités principales de la Plaine Centrale :

-

-

1.5 Quel est le secteur économique de la cuisine centrale :

Secteur primaire

Secteur secondaire

Secteur tertiaire

Justifiez votre réponse.

1.6 L'organisation que vous intégrez dépend du :

Secteur public

Secteur privé

Justifiez votre réponse.

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 11 / 16

1.7 L'objectif principal de la cuisine centrale est de :

- Réaliser du profit
- Satisfaire l'intérêt général
- Défendre un intérêt commun

Justifiez votre réponse.

1.8 La livraison des repas est :

- Un bien
- Un service

Justifiez votre réponse.

2- Un ancien camarade, qui va être embauché pour quelques mois par la Plaine Centrale, vous pose des questions sur les points de vigilance relatifs au contrat de travail

2.1 Indiquez la nature de votre contrat.

2.2 Citez les parties en présence

2.3 Précisez la date de début de votre contrat

2.4 Donnez la date de fin de votre contrat

2.5 Indiquez la date de la fin de votre période d'essai

2.6 Citez les autres contrats de travail que vous connaissez

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 12 / 16

Annexe 2 : Points de livraison



C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 13 / 16

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

Annexe 3 : Itinéraire d'une tournée

Itinéraire de la tournée de livraison		
Nom de l'agent	Le Candidat	Date de la tournée :
Contraintes de réalisation de ma tournée		
-		
-		
-		
Itinéraire de livraison		
Adresse du point de départ		
Point de livraison N°	Nom du point de livraison	Adresse
Point de livraison n° 1		
Point de livraison n° 2		
Point de livraison n° 3		
Point de livraison n° 4		
Point de livraison n° 5		
Point de livraison n° 6		
Point de livraison n° 7		
Point de livraison n° 8		

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 14 / 16

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

Annexe 4 : Contrôles Départ Véhicule Livraison

CONTRÔLE DÉPART					
Numéro d'Immatriculation :					
Nom du conducteur :		Date :	Heure :		
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					
Kilométrage					
Température					
Contrôle niveau de carburant		1/4	1/2	3/4	1
		Entourer le niveau constaté			
Contrôle état de carrosserie					

C.A.P. : Distribution d'objets et de services à la clientèle	Code : 12-55	Session 2013	SUJET
Epreuve : EP3 : Etude de situations professionnelles	Durée : 2 h 00	Coefficient : 4	Page 15 / 16

NE RIEN INSCRIRE DANS CE CADRE

Annexe 5 : Fiche Incident

Véhicule livraison école	
Nom de l'agent : <i>Le candidat</i>	Date de la tournée :
Numéro d'immatriculation du véhicule	
Nom du responsable hiérarchique	
Incidents à signaler	Observations /