

# CAP

## Distribution d'Objets et Services à la Clientèle

### ÉPREUVE EP1 DISTRIBUTION SESSION 2014

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.

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.*

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

#### Ressources :

- DOCUMENT 1 : Sens de distribution
- DOCUMENT 2 : EPI (Equipements de Protection Individuelle).

#### Annexes à renseigner :

- ANNEXE 1 : Bordereau de réception
- ANNEXE 2 : Fiche de distribution contre remboursement et attestation de paiement
- ANNEXE 3 : Avis de passage
- ANNEXE 4 : Procuration
- ANNEXE 5 : Bordereau de collecte
- ANNEXE 6 : Fiche de reddition des comptes
- ANNEXE 7 : Compte-rendu de tournée
- ANNEXE 8 : Respect confidentialité / éco-conduite

#### ATTENTION :

Pour permettre la réutilisation des objets à chaque 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.

| CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle | SUJET          | Code :    | Session 2014 |
|---|----------------|-----------|--------------|
| Épreuve : EP1 -Distribution                         | Durée : 2 h 00 | Coef. : 5 | Page 1/15    |

## THÈME DE L'ÉPREUVE

### Situation :

Vous travaillez au sein de l'entreprise Auto Distribution, entreprise de vente par correspondance de pièces détachées automobile. Cette entreprise est située 208 rue du Mistral – 13016 Marseille. Vous êtes affecté(e) au service Collecte et Distribution d'Objets qui se situe dans l'enceinte du poste de garde.

### **Vous devez aujourd'hui réaliser les travaux suivants :**

- Atelier 1 : Préparer votre distribution.
- Atelier 2 : Distribuer et collecter les plis et objets aux différents services de l'entreprise.
- Atelier 3 : Procéder au retour de votre distribution.

### **Atelier 1 : Préparer votre distribution**

Vous réceptionnez les plis et objets de la plate-forme de distribution du courrier située au 450 rue de Lyon – 13015 Marseille.

### **Travail à faire**

1. Réceptionnez les objets et renseignez le bordereau de réception (**annexe 1**).
2. Classez et ordonnez votre tournée de livraison en fonction du plan de votre entreprise (**document 1**).
3. Cochez les EPI qui sont obligatoires pour votre sécurité (**document 2**).
4. Chargez votre véhicule.

### **Document 1 : Sens de distribution**

|                            |                            |                                   |                                     |   |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---|
| Entrée A<br>Poste de garde | Service Achats<br>Entrée C | Service<br>Commercial<br>Entrée E | Service<br>Comptabilité<br>Entrée D | Plate forme des<br>réceptions et<br>des expéditions<br>Entrée B |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---|

## Document 2 : EPI (Equipements de Protection Individuelle)

| 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 plis et objets aux différents services de l'entreprise**

Vous procédez à la distribution et à la collecte des plis et des colis dans votre entreprise

### **Travail à faire**

1. Quels sont les cinq champs que vous devez laisser libre lorsque vous collez une étiquette de non distribution sur un pli (**Vous indiquez oralement au jury les cinq points**)
2. Distribuez les plis et colis dans votre entreprise et complétez votre bordereau de réception (**annexe 1**).
3. Complétez la fiche de distribution contre remboursement (**annexe 2**) et l'avis de passage (**annexe 3**).
4. Complétez en présence du client la demande de procuration (**annexe 4**).
5. Collectez les objets des services et complétez le bordereau de collecte (**annexe 5**).

## **Atelier 3 : Procéder au retour de votre distribution**

### **Travail à faire**

1. Complétez la fiche de reddition des comptes (**annexe 6**)
2. Vous rendez compte oralement à votre supérieur hiérarchique du déroulement de votre tournée. Vous disposez, si besoin, de l'**annexe 7**.
3. Répondez pour chaque cas, qu'elle est la meilleure façon de respecter les règles de probité et de confidentialité et répondez aux questions sur la conduite de façon rationnelle et citoyenne des véhicules (**annexe 8**).

## Annexe 1 : Bordereau de réception

| Bordereau de réception                     |  |              | Date du jour :  |                           |                                  |                            |
|--|--|--------------|---|---------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Site Emetteur                              |  |              | Site de Distribution                                    |                           |                                  |                            |
| Plate forme de courrier<br>Marseille 13015 |  |              | Auto Distribution<br>208 rue du Mistral 13016 Marseille |                           |                                  |                            |
| Plis                                       | Colis suivis   | Total        | Nombre d'objets refusés                                 |                           |                                  |                            |
| Visa                                       |  | Commentaires |   |                           |                                  |                            |
| N°   | Nom, prénom & adresse  | Reçu         | Heure Livrais.  | Signature du destinataire | Numéro d'identification du colis | Annotation de distribution |
| 1  | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>Mme Romane Coste<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille           |              |   |                           |                                  |                            |
| 2  | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. André Dupuis<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille            |              |   |                           |                                  |                            |
| 3  | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Romain Roca<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille             |              |   |                           |                                  |                            |
| 4  | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Quentin Ruiz<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                |              |   |                           |                                  |                            |
| 5  | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Olivier Ferdinand<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille     |              |   |                           |                                  |                            |
| 6  | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Florian Fabre<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille         |              |   |                           |                                  |                            |
| 7  | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions & Expéditions<br>M. Kylian Bosch<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille |              |   |                           |                                  |                            |
| 8  | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Julien Calvet<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille         |              |   |                           |                                  |                            |
| 9  | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Vincent Martinez<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille            |              |   |                           |                                  |                            |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Adrien Esteve<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                 |  |  |  |  |  |
| 11 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Arthur Moreno<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                   |  |  |  |  |  |
| 12 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>M. Laurent Lermontov<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille |  |  |  |  |  |
| 13 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Guillaume Simon<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                     |  |  |  |  |  |
| 14 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Nathan Gil<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                      |  |  |  |  |  |
| 15 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>Mme Marie Pastor<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille     |  |  |  |  |  |
| 16 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>M. Benjamin Grau<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille     |  |  |  |  |  |
| 17 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Louis Ribes<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                     |  |  |  |  |  |
| 18 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>Mme Emilie Ferrer<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                      |  |  |  |  |  |
| 19 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>Mme Josette Blue<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                 |  |  |  |  |  |
| 20 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Martin Brunet<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                       |  |  |  |  |  |
| 21 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Clément Roig<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                    |  |  |  |  |  |
| 22 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>Mme Jeanne Rey<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                   |  |  |  |  |  |
| 23 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Lucas Boyer<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                   |  |  |  |  |  |
| 24 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Hugo Marty<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                      |  |  |  |  |  |

| CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle |  | SUJET          | Code :    | Session 2014 |
|---|--|----------------|-----------|--------------|
| Épreuve : EP1 -Distribution                         |  | Durée : 2 h 00 | Coef. : 5 | Page 6/6     |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 25 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Thomas Garcia<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                      |  |  |  |  |  |
| 26 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Jean Ferret<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                        |  |  |  |  |  |
| 27 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Pierre Ben Ali<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille               |  |  |  |  |  |
| 28 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Maxime Maury<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                   |  |  |  |  |  |
| 29 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Dylan Martin<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                       |  |  |  |  |  |
| 30 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Nicolas Bataille<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille               |  |  |  |  |  |
| 31 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>M. Enzo Guerrero<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille    |  |  |  |  |  |
| 32 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Jean-Marie Trésert<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                 |  |  |  |  |  |
| 33 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>Mme Léa Bénalouache<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille |  |  |  |  |  |
| 34 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>Mme Patricia Fert<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille               |  |  |  |  |  |
| 35 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>M. Mathieu Fourcade<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille |  |  |  |  |  |
| 36 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Jeremy Soler<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                       |  |  |  |  |  |
| 37 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>M. Antoine Noguès<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille   |  |  |  |  |  |
| 38 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Corentin Navarro<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille             |  |  |  |  |  |

|  |                |           |                     |
|--|----------------|-----------|---------------------|
| <b>CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle</b> | <b>SUJET</b>   | Code :    | <b>Session 2014</b> |
| Épreuve : EP1 -Distribution                                | Durée : 2 h 00 | Coef. : 5 | Page 7/7            |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 39 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>M. Gabriel Bonafoz<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille |  |  |  |  |  |
| 40 | Auto Distribution<br>P.F. Réceptions &<br>Expéditions<br>M. Baptiste Torrès<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille |  |  |  |  |  |
| 41 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>Mme Camille Planas<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille             |  |  |  |  |  |
| 42 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>M. Paul Munoz<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                    |  |  |  |  |  |
| 43 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>Mme Alice Sala<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                   |  |  |  |  |  |
| 44 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>M. Jules Sarda<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                       |  |  |  |  |  |
| 45 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>Mme Morgane Pons<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille               |  |  |  |  |  |
| 46 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>Mme Louise Bouzid<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille              |  |  |  |  |  |
| 47 | Auto Distribution<br>Service Commercial<br>Mme Juliette Diaz<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                |  |  |  |  |  |
| 48 | Auto Distribution<br>Service Comptabilité<br>M. Valentin Carrère<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille            |  |  |  |  |  |
| 49 | Auto Distribution<br>Service Achats<br>Mme Marine Vidal<br>177 ch de St Louis au Rôve<br>13016 Marseille                     |  |  |  |  |  |

|  |                |           |                     |
|--|----------------|-----------|---------------------|
| <b>CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle</b> | <b>SUJET</b>   | Code :    | <b>Session 2014</b> |
| Épreuve : EP1 -Distribution                                | Durée : 2 h 00 | Coef. : 5 | Page 8/8            |

## Annexe 2 : Fiche de distribution contre remboursement et attestation de paiement

*Auto Distribution*

### FICHE DE DISTRIBUTION CONTRE REMBOURSEMENT



Montant en chiffres :

€

Montant en lettres :

Destinataire (nom et adresse) :

N° d'envoi : -----

Cadre réservé à Auto Distribution :

À remplir lors de la distribution  
Paiement du destinataire :

- Espèces
- Chèque bancaire
- Carte postal

Expéditeur (nom et adresse) :

Valeo  
32, rue Victor Hugo  
75019 Paris



### Auto Distribution ATTTESTATION DE PAIEMENT

Tournée du :

Nom du livreur :

N° du colis :

Destinataire (nom et adresse) :

Somme reçue :

Montant :

.....

Moyen de paiement :

- Espèces
- Chèque bancaire n° .....
- Chèque postal n° .....

Date : ..... / ..... / .....

Signature du destinataire

Signature du livreur

Exemplaire 1 : Client

Exemplaire 2 : Autodistribution

| CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle | SUJET          | Code :    | Session 2014 |
|---|----------------|-----------|--------------|
| Épreuve : EP1 -Distribution                         | Durée : 2 h 00 | Coef. : 5 | Page 9/9     |

### Annexe 3 : Avis de passage

|   |   |  |
|---|---|--|
| <br>24873688799    | <b>Auto Distribution</b>  |  |
|   | <b>AVIS DE PASSAGE</b>  |  |
|   | <b>Mme Melle M (nom prénom) : .....</b>   |  |
|   | Votre agent du service Collecte et Distribution d'Objets  |  |
|   | s'est présenté(e) le ..... à .....  |  |
|   | <b>Pour vous remettre :</b>   |  |
|   | <input type="radio"/> un colis <input type="radio"/> un pli <input type="radio"/> un envoi contre remboursement <input type="radio"/> un catalogue<br><input type="radio"/> autres (à préciser) : ..... |  |
| <b>Cet objet n'a pu vous être distribué pour la raison suivante :</b>                               |   |  |
| <input type="radio"/> absence du destinataire <input type="radio"/> autres (à préciser) : .....     |   |  |
| <b>Vous pouvez retirer cet objet en nous contactant au poste de garde pour prendre rendez-vous.</b> |   |  |
| <b>Signature du livreur :</b>   |   |  |

## Annexe 4 : Procuration

# Auto Distribution



## PROCURATION

**Nom :**

Adresse :

À :

**Prénoms :**

Le :

Signature

(obligatoire en présence d'un agent du service  
Collecte et Distribution d'Objets)

Signature

Donne pouvoir à       Annule le pouvoir donné à

**Nom :**

Adresse :

**Prénoms :**

**Pour ....**  Retirer et recevoir tous les envois

Percevoir les mandats de toute catégorie,  
à l'exception de ceux revêtus de la mention « ne payer qu'en main propre »

*Partie à remplir par le service Collecte et Distribution d'objets*

**Nom :**

**Signature de l'agent**

**Date :**

Certifie que la signature du demandeur a été apposée en sa présence.

Pièce d'identité produite :

Numéro :

Nom et prénoms :

Délivrée le :

Par :

Annexe 5 : Bordereau de collecte

*Auto Distribution*



**BORDEREAU DE COLLECTE**

| Objets                   | Service<br>Achat<br>Entrée C | Service<br>Commercial<br>Entrée E | Service<br>Comptabilité<br>Entrée D | Plate forme<br>des réceptions<br>et des<br>expéditions<br>Entrée B |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>Courriers simples</b> |                              |                                   |                                     |  |
| <b>Courriers suivis</b>  |                              |                                   |                                     |  |
| <b>Colis simples</b>     |                              |                                   |                                     |  |
| <b>Colis suivis</b>      |                              |                                   |                                     |  |
| <b>Autres</b>            |                              |                                   |                                     |  |
| <b>Total</b>             |                              |                                   |                                     |  |
|                          |                              |                                   |                                     |  |
| <b>Total Général</b>     |                              |                                   |                                     |  |

|              |  |
|--------------|--|
| Observations |  |
|--------------|--|

|      |
|------|
| Date |
|------|

|            |     |  |           |  |
|------------|-----|--|-----------|--|
| Collecteur | Nom |  | Signature |  |
|------------|-----|--|-----------|--|

Annexe 6 : Fiche de reddition des comptes

*Auto Distribution*



**FICHE DE REDDITION DES COMPTES**

Nom : ..... Journée du : .....

| CREDIT                    |                 | DECOMPOSITION DU VERSEMENT EN € |        |                 |
|---------------------------|-----------------|---------------------------------|--------|-----------------|
| Nature des opérations     | Montant en euro | Valeurs                         | Nombre | Montant en euro |
| Fonds reçus du caissier   |                 | Chèques en €                    |        |                 |
| Encaissement à domicile : |                 |                                 |        |                 |
| • Bordereau 1425 NF       |                 | 500                             |        |                 |
| • Colis postaux           |                 | 200                             |        |                 |
| Taxes perçues             |                 | 100                             |        |                 |
| Commissions (Carnet 592)  |                 | 50                              |        |                 |
| Opérations immédiates     |                 | 20                              |        |                 |
| <b>TOTAL CREDIT « C »</b> |                 | 10                              |        |                 |
|                           |                 | 5                               |        |                 |
| DEBIT                     |                 |                                 |        |                 |
| Mandats payés             |                 |                                 | 2      |                 |
| Commissions               |                 |                                 | 1      |                 |
| Opérations immédiates     |                 |                                 | 0.5    |                 |
| <b>SOUS-TOTAL</b>         |                 |                                 | 0.2    |                 |
| Fonds versés en euro      |                 |                                 | 0.1    |                 |
| <b>TOTAL DEBIT « D »</b>  |                 |                                 | 0.05   |                 |
|                           |                 |                                 | 0.02   |                 |
|                           |                 |                                 | 0.01   |                 |
|                           |                 | <b>TOTAL</b>                    |        |                 |
|                           |                 | <b>DIFFERENCE</b>               |        |                 |
| <b>Déficit : D - C</b>    |                 |                                 |        |                 |
| <b>Excédent : C - D</b>   |                 |                                 |        |                 |

Signature de l'agent

## Annexe 7 : Compte-rendu de tournée

### COMPTE-RENDU DE TOURNEE

|  |                |           |                     |
|--|----------------|-----------|---------------------|
| <b>CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle</b> | <b>SUJET</b>   | Code :    | <b>Session 2014</b> |
| Épreuve : EP1 -Distribution                                | Durée : 2 h 00 | Coef. : 5 | Page 14/14          |

## Annexe 8 : Respect de la confidentialité et conduite éco citoyenne.

Cochez la (ou les) bonne(s) réponse(s) pour les questions de 1 à 5 sur la probité et la confidentialité.

- 1/ Un ami, en dehors de votre tournée, vous indique qu'un client à vous roule en véhicule de luxe et avec des habits de marque. Cette personne lui doit de l'argent. Il vous demande conseil. Comment réagissez-vous ?
- Vous ne répondez pas à sa sollicitation.  
 Vous lui proposez d'en parler au client à sa place.
- 2/ Pendant votre tournée un client vous demande, dans la rue, s'il a un courrier de l'huissier. Comment réagissez-vous ?
- Vous lui indiquez que vous ne regardez pas l'expéditeur des différents courriers.  
 Vous lui répondez que vous lui déposerez ce matin son courrier dans sa boîte.
- 3/ Un ami vous a proposé de faire du sport avec lui entre midi et deux heures, mais votre tournée est longue aujourd'hui. Que faites-vous ?
- Je cherche par tous les moyens de gagner du temps sur ma tournée.  
 Je termine ma tournée normalement.
- 4/ Un client vous agresse verbalement en vous indiquant que son courrier est toujours en retard. Comment réagissez-vous ?
- Vous restez calme et courtois, car vous êtes conscient de l'image que vous représentez.  
 Vous lui proposez de passer au bureau pour faire une réclamation afin de résoudre le désagrément et comprendre d'où vient le dysfonctionnement.
- 5/ C'est l'hiver et il fait froid. Un client vous propose de vous réchauffer en venant boire un verre de beaujolais chez lui. Comment réagissez-vous ?
- Vous refusez poliment son invitation en lui indiquant que vous ne buvez pas pendant le service.  
 Vous critiquez le règlement qui indique qu'il est interdit de boire durant le service.  
 Vous vous asseyez à la table du client pour boire le verre gentiment proposé.
- 6/ Précisez pour chacune des actions suivantes si elles permettent une conduite éco citoyenne ?

| Actions   | VRAI                     | FAUX                     |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Laisser le moteur doucement monter en température   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respecter un régime de 3500 tours/minute  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lors d'un démarrage, appuyez très doucement sur la pédale d'accélération                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pousser les rapports  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Utiliser au maximum la climatisation  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anticipez le trafic   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rouler avec une pression inférieure dans les pneumatiques pour une meilleure tenue de route | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Conduire en utilisant le compte tours   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |