

# **CAP**

## **Distribution d'Objets et Services à la Clientèle**

### **ÉPREUVE EP1 DISTRIBUTION**

#### **SESSION 2015**

Le dossier comporte 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16

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.**

Toutes les annexes sont à compléter et à rendre au jury (pages 8/16 à 16/16).

#### **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.

Tout au long de la durée de l'épreuve, le candidat doit décrire à l'oral les actions qu'il réalise.

<b>CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle</b>	<b>SUJET</b>	Code :	<b>Session 2015</b>
Épreuve : EP1 -Distribution	Durée : 2 h 00	Coef. : 5	Page 1 sur 16

### **Ressources :**

- DOCUMENT 1 : Itinéraire de la zone de livraison n°5
- DOCUMENT 2 : Equipement de protection individuelle
- DOCUMENT 3 : Contrôles véhicule

### **Annexes à renseigner :**

- ANNEXE 1a : Bordereau de livraison
- ANNEXE 1b : Tableau des anomalies
- ANNEXE 2 : Carnet d'autorisation de signatures des entreprises
- ANNEXE 3 : Cahier de signalisation d'incidents
- ANNEXE 4 : Attestation de paiement
- ANNEXE 5 : Avis de passage
- ANNEXE 6 : Fiche de liaison
- ANNEXE 7 : Clôture des comptes

### **THEME**

Vous travaillez au sein de la société "Vite Livré" situé dans la Zone Industrielle  
Franche 99850 VILLEFAUX SUR SEINE.

Vous êtes livreur sur la zone de livraison n°5 de Villefaux sur Seine.

Vous devez réaliser aujourd'hui les travaux suivants :

- Atelier 1 : Préparer votre livraison
- Atelier 2 : Distribuer les objets suivant votre formulaire de livraison
- Atelier 3 : Effectuer les tâches relatives au retour de livraison

CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle	SUJET	Code :	Session 2015
Épreuve : EP1 -Distribution	Durée : 2 h 00	Coef. : 5	Page 2 sur 16

## **ATELIER 1 : PREPARER VOTRE LIVRAISON**

Vous réceptionnez les objets et préparez leur distribution dans la zone de livraison n°5.

### **Travail à faire**

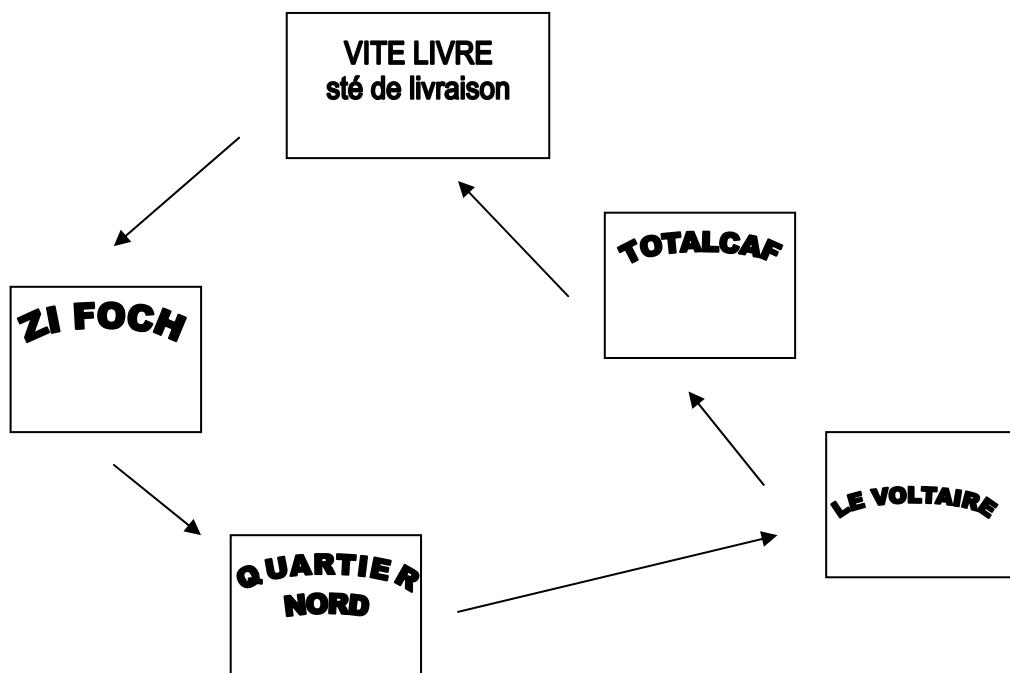
- 1/ Des objets de toute nature (plis et colis) ont été déposés par votre collègue manutentionnaire et vous devez procéder au contrôle en renseignant le bordereau de livraison (**annexe 1a**). Indiquez aux membres du jury à l'aide du **document 2** les équipements de protection individuels nécessaires pour la préparation de votre livraison.
- 2/ Triez ces objets en relevant les anomalies éventuelles (**annexe 1b**).
- 3/ Classez les objets dans l'ordre de votre livraison en tenant compte de votre itinéraire (**document 1**).
- 4/ Indiquez aux membres du jury, à l'aide du **document 3**, les contrôles de votre véhicule à faire hebdomadairement.
- 5/ Chargez votre véhicule à l'aide du matériel mis à disposition.

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

- **Document 1 :** Itinéraire de la zone de livraison n°5
- **Document 2 :** Equipements de protection individuels
- **Document 3 :** Contrôles véhicule
- **Annexe 1a :** Bordereau de livraison
- **Annexe 1b :** Tableau des anomalies

## **DOCUMENT 1 : Itinéraire zone de livraison n°5**

- 1- Zone Industrielle Foch : Société T.FOX et Société NE21.
- 2- Quartier nord : Zone pavillonnaire, particuliers.
- 3- Immeuble Le Voltaire : Maître Aboudax Notaire, Mr Rasolva plombier, Mme Picord couturière.
- 4- Entreprise Totalcaf 10 avenue Gide à Villefaux sur Seine.



## **DOCUMENT 2 : EPI (Equipements de Protection Individuelle)**

Liste d'équipements disponibles dans l'entreprise :

Casque de vélo

Chaussures de sécurité

Casque antibruit

Masque anti-poussière

Gants de manutention

Lunettes de protection

Ceinture dorsale

<b>CAP Distribution d'Objet et Services à la Clientèle</b>	<b>SUJET</b>	<b>Code :</b>	<b>Session 2015</b>
Épreuve : EP1 -Distribution	Durée : 2 h 00	Coef. : 5	Page 5 sur 16

### **DOCUMENT 3 : Contrôles Véhicule hebdomadaires**

<b>Points de vérification</b>	
<input type="checkbox"/>	Vérification des pneumatiques
<input type="checkbox"/>	Vérification du niveau de lave-glace
<input type="checkbox"/>	Vérification du niveau de liquide de freins
<input type="checkbox"/>	Vérification du niveau d'huile
<input type="checkbox"/>	Vérification des balais d'essuie-glaces
<input type="checkbox"/>	Vérification des clignotants
<input type="checkbox"/>	Vérification des feux de position
<input type="checkbox"/>	Vérification des feux de route
<input type="checkbox"/>	Vérification de l'autoradio
<input type="checkbox"/>	Vérification de l'état de la carrosserie
<input type="checkbox"/>	Vérification des amortisseurs
<input type="checkbox"/>	Vérification de la climatisation
<input type="checkbox"/>	Vérification des disques de frein
<input type="checkbox"/>	Vérification de la lumière intérieure
<input type="checkbox"/>	Vérification de la ceinture de sécurité
<input type="checkbox"/>	Vérification des feux de détresse
<input type="checkbox"/>	Vérification de la propreté intérieure du véhicule
<input type="checkbox"/>	Vérification de la propreté extérieure du véhicule
<input type="checkbox"/>	Vérification du niveau de carburant

## **ATELIER 2 : DISTRIBUER LES OBJETS**

Vous réalisez la distribution des objets de votre secteur.

### **Travail à faire**

- 1/ Distribuez les objets à vos destinataires et complétez votre bordereau de livraison (**annexe 1a**).
- 2/ Complétez, si nécessaire, les **annexes 2, 3, 4 et 5**.

Pour réaliser votre travail, vous disposez des annexes suivantes :

- **Annexe 1a** : Bordereau de Livraison
- **Annexe 2** : Carnet d'autorisation de signatures des entreprises
- **Annexe 3** : Cahier de signalisation d'événements en tournée
- **Annexe 4** : Attestation de paiement
- **Annexe 5** : Avis de passage
- **Annexe 6** : Fiche de liaison

## **PARTIE 3 : RETOUR DE LIVRAISON**

Vous réalisez les tâches relatives au retour de livraison.

### **Travail à faire**

- 1/ Rendez compte oralement à votre responsable du déroulement de votre tournée et restituez les documents complétés.
- 2/ Clôturez votre tournée en complétant l'**annexe 7**.
- 3/ Répondez aux questions orales du jury.

## **ANNEXE 1a : Bordereau de livraison**

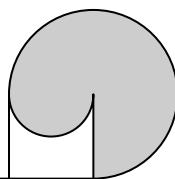
<b>BORDEAU DE LIVRAISON</b>				
<b>VITE LIVRE – 99850 VILLEFAUX SUR SEINE – zone de livraison n°5</b>				
<b>Numéro identification pli ou colis</b>	<b>Nom, Prénom et adresse</b>	<b>Reçu</b>	<b>Signature du destinataire (si besoin)</b>	<b>Annotation de non-distribution (si besoin)</b>
1AA258	Sté T.FOX Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
2BB147	Sté T.FOX Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
3CC369	Sté T.FOX Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
4DD159	Sté T.FOX Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
11EE357	Sté NE21 Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
22FF789	Sté NE21 Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
33GG456	Sté NE21 Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
44HH123	Sté NE21 Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
55JJ486	Sté NE21 Z.I. Foch 99850 Villefaux sur Seine			
CSL147	Robert LEVIEUX Quartier Nord 99850 Villefaux sur Seine			
CSL159	Gérard HEROLD Quartier Nord 99850 Villefaux sur Seine			
CSL268	Nelly PETIT Quartier Nord 99850 Villefaux sur Seine			
CSL356	Karim BERDA Quartier Nord 99850 Villefaux sur Seine			
CSL246	Marylin et Daoud NALOZ Quartier Nord 99850 Villefaux sur Seine			

<b>Numéro identification pli ou colis</b>	<b>Nom, Prénom et adresse</b>	<b>Reçu</b>	<b>Signature du destinataire (si besoin)</b>	<b>Annotation de non-distribution (si besoin)</b>
99ZZ963	Maitre ABOUDAX Immeuble Le Voltaire 99850 Villefaux sur Seine			
98XX987	M. ABOUDAX Immeuble Le Voltaire 99850 Villefaux sur Seine			
97WW879	M. RASOLVA Immeuble Le Voltaire 99850 Villefaux sur Seine			
96YY759	Plombier RASOLVA Immeuble Le Voltaire 99850 Villefaux sur Seine			
95VV126	Mme PICORD Immeuble Le Voltaire 99850 Villefaux sur Seine			
94UU142	PICORD couturière Immeuble Le Voltaire 99850 Villefaux sur Seine			
66UV11	TOTALCAF 10 avenue Gide 99850 Villefaux sur Seine			
66UV22	TOTALCAF 10 avenue Gide 99850 Villefaux sur Seine			
66UV33	TOTALCAF 10 avenue Gide 99850 Villefaux sur Seine			
66UV44	TOTALCAF 10 avenue Gide 99850 Villefaux sur Seine			
66UV55	TOTALCAF 10 avenue Gide 99850 Villefaux sur Seine			
66UV66	TOTALCAF 10 avenue Gide 99850 Villefaux sur Seine			

## **ANNEXE 1b : Tableau des Anomalies**

**ANNEXE 2 : Carnet d'autorisation de signatures des entreprises**

Société	Mandataire (Nom/Prénom)
T.FOX	Thierry FOXVEIL
T.FOX	Thomas CHALFOIX
NE21	Charline RULDO
NE21	Déborah SULRIN
Etude Notariale de maître ABOUDAX	Charles ABOUDAX
Etude Notariale de maître ABOUDAX	Perlette MOLDAIR
TOTALCAF	Marc SOPHILA
TOTALCAF	David HUTINSON
TOTALCAF	Laurent STARSOL



**CAHIER DE SIGNALISATION D'EVENEMENTS EN TOURNEE**

*A faire remonter au responsable livraison*

DATE :

EVENEMENT :

DATE :

EVENEMENT :

## **ANNEXE 4 : Attestations de paiement**

<b>VITE LIVRE</b>	
<b>ATTESTATION DE PAIEMENT</b>	
<b>Zone de livraison n° :</b>	<b>Nom du livreur :</b>
<b>N° du colis :</b>	<b>Destinataire (nom et adresse) :</b>
<b>Somme reçue :</b>	
<b>Montant en lettres :</b> .....	
<b>Moyen de paiement :</b>	
<input type="checkbox"/> Espèces	
<input type="checkbox"/> Chèque bancaire n° .....	
Date : ..... / ..... / .....	
<b>Signature du destinataire</b>	<b>Signature du livreur</b>
<i>A redonner au responsable livraison</i>	

---

<b>VITE LIVRE</b>	
<b>ATTESTATION DE PAIEMENT</b>	
<b>Zone de livraison n° :</b>	<b>Nom du livreur :</b>
<b>N° du colis :</b>	<b>Destinataire (nom et adresse) :</b>
<b>Somme reçue :</b>	
<b>Montant en lettres :</b> .....	
<b>Moyen de paiement :</b>	
<input type="checkbox"/> Espèces	
<input type="checkbox"/> Chèque bancaire n° .....	
Date : ..... / ..... / .....	
<b>Signature du destinataire</b>	<b>Signature du livreur</b>
<i>A redonner au responsable livraison</i>	

**ANNEXE 5 : Avis de passage**

<b>VITE LIVRE</b>	Visa livreur	<b>AVIS DE PASSAGE</b>
Date : ..... Nom : .....		
Nous nous sommes présentés à votre adresse : .....		
<b>Pour vous remettre :</b>		
<input type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Pli N° de(s) l'objet(s) : .....		
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 pourrez retirer cet objet à l'adresse ci-dessous à partir du lendemain de la date de cet avis. Société VITE LIVRE – Z.I. Franche 99850 VILLEFAUX SUR SEINE De 08h00 à 16h00 sans interruption		

<b>VITE LIVRE</b>	Visa livreur	<b>AVIS DE PASSAGE</b>
Date : ..... Nom : .....		
Nous nous sommes présentés à votre adresse : .....		
<b>Pour vous remettre :</b>		
<input type="checkbox"/> Colis <input type="checkbox"/> Pli N° de(s) l'objet(s) : .....		
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 pourrez retirer cet objet à l'adresse ci-dessous à partir du lendemain de la date de cet avis. Société VITE LIVRE – Z.I. Franche 99850 VILLEFAUX SUR SEINE De 08h00 à 16h00 sans interruption		

## **ANNEXE 6 : Fiche de liaison**

<b>FICHE LIAISON</b>		<b>DATE :</b>
<b>Identification du rédacteur de la fiche :</b>		
Nom :		
Fonction :		
Zone de livraison desservie :		
<b>Identification de la société :</b>		
Raison sociale du client :		
Adresse de la société :		
<b>Identification de l'interlocuteur :</b>		
Nom de l'interlocuteur :		
Fonction de l'interlocuteur :		
Numéro de téléphone fixe :		
Numéro de téléphone portable :		
E-mail :		
<b>Activité de la société :</b>		
Type d'activité :		
Type et nombre d'objets reçus en moyenne par jour :		
<b>Description du signalement :</b>		

### **ATELIER 3 :**

#### **ANNEXE 7 : Clôture des comptes**

<b><i>Clôture des comptes</i></b>		
<b>Client concerné</b>	<b>Détails</b>	<b>Montant</b>
	<p><b>Espèces perçues</b> (détailler les pièces et les billets)</p> <p><b>Chèque bancaire n°</b> <b>Banque :</b></p>	
	<p><b>Espèces perçues</b> (détailler les pièces et les billets)</p> <p><b>Chèque bancaire n°</b> <b>Banque :</b></p>	
	<p><b>Espèces perçues</b> (détailler les pièces et les billets)</p> <p><b>Chèque bancaire n°</b> <b>Banque :</b></p>	
	<p><b>Espèces perçues</b> (détailler les pièces et les billets)</p> <p><b>Chèque bancaire n°</b> <b>Banque :</b></p>	
<b>TOTAL DES SOMMES REÇUES</b>		
<b>Date :</b>	<b>Nom et signature du livreur :</b>	