

CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1	Calendrier des épreuves
ANNEXE 2.1	EP1-Modèle de fiche de produit ou de prestation de services
ANNEXE 2.2	EP1-Modèle de fiche connaissance de l'environnement numérique, économique et juridique
ANNEXE 2.3	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Grille d'évaluation en mode ponctuel
ANNEXE 2.4	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique Grille d'évaluation en mode ponctuel
ANNEXE 2.5	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Grille récapitulative de notation en mode ponctuel
ANNEXE 2.6	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Document de cadrage de l'évaluation en mode ponctuel
ANNEXE 2.7	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Grille d'évaluation en mode CCF
ANNEXE 2.8	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique Grille d'évaluation en mode CCF
ANNEXE 2.9	EP1-Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 et Situation 2 Grille récapitulative de notation en mode CCF

ANNEXE 3.1	EP2-Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)
ANNEXE 3.2	EP2-Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif de l'expérience professionnelle
ANNEXE 3.3	EP2-Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif des compétences et compétences constitutives Évaluation en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 3.4	EP2-Logistique et préparation de livraison Descriptif des contextes et/ou des situations professionnelles Évaluation en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 3.5	EP2-Logistique et préparation de livraison Épreuve en mode ponctuel
ANNEXE 3.6	EP2-Logistique et préparation de livraison Épreuve en mode CCF
ANNEXE 4.1	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B Synthèse des avis Épreuve en mode ponctuel ou en CCF
ANNEXE 4.2	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B Grille d'évaluation de l'épreuve pratique du permis B Épreuve en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 5.1	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 2 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel Épreuve en mode ponctuel ou en mode CCF
ANNEXE 5.2	EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 2 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel Note à l'attention des centres d'examen Épreuve en mode ponctuel

ANNEXE 1
Calendrier des épreuves
SESSION JUIN 2024

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
OPERATEUR/OPERATRICE DE SERVICE - RELATION CLIENT ET LIVRAISON

Métropole - Réunion – Mayotte
Guadeloupe – Guyane - Martinique

Dates	Horaires / Durée	Épreuves	Nature
Lundi 3 juin 2024	10h00 à 12h00	EG1.A - Partie Français	écrite
	14h00 à 15h00	EG 4 - Prévention santé environnement	écrite
	16h00 à 17h30	EG2 - Mathématiques Sciences physiques et chimiques	écrite
A l'initiative de chaque académie <u>A partir du Lundi 6 mai 2024</u>	Durée : 35 minutes	EP1 - Relation client et proposition de produits et services	orale
	Durée : 25 minutes maximum	EP2 A - Logistique et préparation de livraison	orale
	Durée : à l'appréciation de l'inspecteur 1 heure	EP3-A- Conduite d'un véhicule catégorie B EP3-B- Evaluation des compétences professionnelles en lien avec la conduite	pratique et écrite
A l'initiative de chaque académie	Durée : 15 minutes	EG1.C - Partie Histoire-Géographie et enseignement moral et civique	orale
	Durée : 10 minutes	EG1.B – Partie Français	orale
	Durée : 12 minutes	UF - Langue vivante étrangère <u>facultative</u>	orale
		EG3 - EPS	
	Durée : 10 minutes	Chef d'œuvre	orale

ANNEXE 2.1
Modèle de fiche de produit ou de prestation de services

CAP OS-RCL SESSION 2024

ÉPREUVE EP1 RELATION CLIENT ET PROPOSITION DE PRODUITS ET DE SERVICES

SITUATION 1 – VENTE D'UN PRODUIT OU D'UNE PRESTATION DE SERVICES

Nom de naissance	Nom d'usage	Prénom	Né(e) le
DÉNOMINATION ET NATURE DU PRODUIT			
PRIX/GRILLE TARIFAIRE			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES			
CARACTÉRISTIQUES COMMERCIALES			
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE			
AUTRE ÉLÉMENT D'ANALYSE			
SUPPORT VISUEL (facultatif)			



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ANNEXE 2.2

Modèle de fiche de connaissance de l'environnement numérique, économique et juridique

CAP OS-RCL SESSION 2024

ÉPREUVE EP1 RELATION CLIENT ET PROPOSITION DE PRODUITS ET DE SERVICES

SITUATION 2 – CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL, NUMÉRIQUE, ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE

Nom de naissance	Nom d'usage	Prénom	Né(e) le
------------------	-------------	--------	----------

Support interne de communication et d'information

- *Document (affiche publicitaire, plaquette d'information, photographie...)*
- *Capture d'écran*
- *Support informatique*

A l'oral, le candidat est capable de présenter le support et d'échanger sur :

- ✓ *sa description technique*
- ✓ *son utilité pour l'organisation et pour le client*
- ✓ *le contexte professionnel dans lequel il a été conçu :*
 - *environnement professionnel (zone de chalandise, profil de la clientèle, réseau de distribution : sources internes et/ou externes)*
 - *environnement économique et juridique (marché, concurrence, réglementation applicable)*
 - *environnement numérique (réseaux sociaux, télévision, radio...)*



ANNEXE 2.3

EP1.Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Grille d'évaluation en mode ponctuel

EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Coefficient 3 Grille d'évaluation en ponctuel						
Académie :			Session :			
Nom et Prénom du candidat :			Date de l'épreuve :			
Critères d'évaluation (1)			MI	MF	MS	TBM
Compétence 2 : Préparer l'entretien et entrer en contact						
C2.1	<input type="checkbox"/>	La diversité et la structure des organisations sont identifiées et le rôle de chaque membre et partenaires est maîtrisé.				
C2.2	<input type="checkbox"/>	Les informations recueillies sur l'offre sont exploitables et adaptées à la demande lors de l'entretien de vente.				
C2.3	<input type="checkbox"/>	La documentation, les ressources, les outils et les objets nécessaires à la prise de contact sont recensés, collectés, vérifiés, organisés et disponibles en nombre et quantité.				
	<input type="checkbox"/>	Le contenu du message est recherché sur le support adapté.				
C2.4	<input type="checkbox"/>	La prise de contact avec l'interlocuteur identifié est conforme aux usages de l'organisation.				
	<input type="checkbox"/>	La communication verbale et non verbale, la posture et la tenue sont adaptées à la situation et à l'interlocuteur.				
C2.5	<input type="checkbox"/>	L'objet du contact est transmis et compris par l'interlocuteur.				
Compétence 3 : Mener l'entretien de vente						
C3.1	<input type="checkbox"/>	L'utilisation des différents types de questions et la pratique de l'écoute active permettent de repérer les besoins du client.				
	<input type="checkbox"/>	Les motivations et les freins des clients sont identifiés et reformulés.				
C3.2	<input type="checkbox"/>	La présentation de l'offre et l'argumentation sont adaptées aux besoins du client.				
C3.3	<input type="checkbox"/>	L'objection est identifiée et repérée, son traitement rassure et convainc le client.				
C3.4	<input type="checkbox"/>	Les signes d'adhésion communiqués par le client sont repérés et la vente est conclue.				
	<input type="checkbox"/>	La proposition de vente additionnelle est pertinente				
	<input type="checkbox"/>	Les documents commerciaux, les contrats et les moyens de paiement sont maîtrisés.				
	<input type="checkbox"/>	Les outils de fidélisation sont proposés.				
Compétence 5 : Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente						
C5.1	<input type="checkbox"/>	Les motifs d'insatisfaction du client sont repérés et une réponse appropriée est apportée.				
	<input type="checkbox"/>	Les techniques de gestion de la relation conflictuelle sont appliquées.				
	<input type="checkbox"/>	La satisfaction et la fidélisation sont favorisées par des attitudes professionnelles adaptées.				
C5.2	<input type="checkbox"/>	Les sources d'insatisfaction sont repérées et des solutions peuvent être appliquées pour améliorer le confort d'achat du client.				
	<input type="checkbox"/>	Les procédures et services de l'organisation sont mis en œuvre pour satisfaire et fidéliser le client.				

(1) **MI** : Maîtrise insuffisante **MF** : Maîtrise fragile **MS** : Maîtrise satisfaisante **TBM** : Très bonne maîtrise

**EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services
Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service**

Coefficient 3

Grille d'évaluation en ponctuel

Analyse de la prestation

Critères d'évaluation (1)	MI	MF	MS	TBM
Les points forts et les points faibles de la prestation sont repérés				
<input type="checkbox"/> Les techniques utilisées sont justifiées				
<input type="checkbox"/>				
Total situation 1	/60			

Appréciation globale

(1) **MI** : Maîtrise insuffisante **MF** : Maîtrise fragile **MS** : Maîtrise satisfaisante **TBM** : Très bonne maîtrise

ANNEXE 2.4
**EP1-Situation 2 Connaissance de l'environnement professionnel numérique,
économique et juridique**
Grille d'évaluation en mode ponctuel

EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services					
Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique					
Coefficient 2					
Grille d'évaluation en mode ponctuel					
Académie :		Session :			
Nom et prénom du candidat :		Date de l'épreuve :			
Critères d'évaluation (1)		MI	MF	MS	TBM
Compétence 1 : Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution					
C1.1	<input type="checkbox"/> Les caractéristiques de la zone de chalandise et de la concurrence sont prises en compte.				
	<input type="checkbox"/> La place et la stratégie de l'organisation sur le marché sont connues.				
C1.2	<input type="checkbox"/> Les profils des clients du point de vente sont identifiés parmi les différents profils de la clientèle.				
	<input type="checkbox"/> Le comportement d'achat des clients est connu.				
	<input type="checkbox"/> Les principes de segmentation du profil client sont appliqués				
C1.3	<input type="checkbox"/> Les différents éléments constitutifs du réseau de distribution de l'organisation sont repérés.				
	<input type="checkbox"/> Le fonctionnement de l'organisation sur son marché est connu.				
Compétence 4 : Informer le client, collecter les informations et déterminer l'outil de communication le plus approprié					
C4.1	<input type="checkbox"/> Une information simple, claire et précise est fournie à l'interlocuteur, une documentation adéquate est remise si nécessaire.				
	<input type="checkbox"/> Les éventuelles anomalies liées à l'exécution du contrat sont signalées au client.				
C4.2	<input type="checkbox"/> Les informations recueillies auprès des clients sont exactes.				
	<input type="checkbox"/> Les procédures de collecte ou de recueil d'informations sont respectées.				
	<input type="checkbox"/> Les besoins potentiels des clients sont détectés.				
	<input type="checkbox"/> Les bases de données ou logiciels de collectes sont renseignés.				
C4.3	<input type="checkbox"/> L'information collectée est transmise oralement et/ou par écrit aux services appropriés selon la situation et les procédures en vigueur dans l'organisation.				
	<input type="checkbox"/> Le destinataire et l'objet du message sont repérés correctement, les informations recueillies sont fidèlement restituées.				
C4.4	<input type="checkbox"/> La confidentialité des données est respectée.				
	<input type="checkbox"/> Les intérêts des clients et de l'organisation sont préservés.				
<input type="checkbox"/> Total situation 2				/40	

(1) **MI** : Maîtrise insuffisante **MF** : Maîtrise fragile **MS** : Maîtrise satisfaisante **TBM** : Très bonne maîtrise

ANNEXE 2.5
EP1-Relation client et proposition de produits ou de services
Grille récapitulative de notation en mode ponctuel

EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services		
Grille récapitulative de notation en mode ponctuel		
Académie :	Session d'examen :	
Nom et Prénom du candidat :	Date :	
Situation 1 - Vente d'un produit ou d'une prestation de service		/60
Situation 2 - Connaissance de l'environnement professionnel, numérique et juridique		/40
Total		/100
Note arrêtée		/20
<i>Membres du jury d'interrogation</i>		
<i>Nom et Prénom</i>		
<i>Fonction</i>	<input type="checkbox"/> <i>Professeur</i> <input type="checkbox"/> <i>Formateur</i>	<input type="checkbox"/> <i>Professionnel</i> <input type="checkbox"/> <i>Professeur</i> <input type="checkbox"/> <i>Formateur</i>
<i>Émargement</i>		

ANNEXE 2.6
EP1-Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service
Document de cadrage de l'évaluation en mode ponctuel

EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service	
Durée de l'épreuve : 10 minutes maximum	Temps de préparation : 15 minutes
Académie	Session :
Nom et Prénom du candidat :	Date :
Contexte de la situation de vente (à partir du document fourni par le candidat)	
Identification de l'organisation :	
Document interne à l'organisation	Vente de produit
Document créé par le candidat	Vente de prestation de service
Compétences évaluées	
C2 - Préparer l'entretien et entrer en contact avec le client C3 - Mener l'entretien de vente C5 - Participer à la gestion des réclamations, la fidélisation et au suivi après-vente	
Descriptif du nouveau contexte de relation client	
Contexte	
En face à face	Au téléphone
Lieu de la situation	
Chez le client	En entreprise
Profil du client concerné	
Objectif commercial à atteindre	

ANNEXE 2.7

EP1.Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Grille d'évaluation en mode CCF

EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service- Coefficient 3 Grille d'évaluation en CCF						
Académie :		Établissement :		Session :		
Nom et Prénom du candidat :				Date de l'épreuve :		
Critères d'évaluation (1)			MI	MF	MS	TBM
Compétences 2 : Préparer l'entretien et entrer en contact						
C2.1	La diversité et la structure des organisations sont identifiées et le rôle de chaque membre et partenaires est maîtrisé.					
C2.2	Les informations recueillies sur l'offre sont exploitables et adaptées à la demande lors de l'entretien de vente.					
C2.3	La documentation, les ressources, les outils et les objets nécessaires à la prise de contact sont recensés, collectés, vérifiés, organisés et disponibles en nombre et quantité.					
	Le contenu du message est recherché sur le support adapté.					
C2.4	La prise de contact avec l'interlocuteur identifié est conforme aux usages de l'organisation.					
	La communication verbale et non verbale, la posture et la tenue sont adaptées à la situation et à l'interlocuteur.					
C2.5	L'objet du contact est transmis et compris par l'interlocuteur.					
Compétence 3 : Mener l'entretien de vente						
C3.1	L'utilisation des différents types de questions et la pratique de l'écoute active permettent de repérer les besoins du client.					
	Les motivations et les freins des clients sont identifiés et reformulés.					
C3.2	La présentation de l'offre et l'argumentation sont adaptées aux besoins du client.					
C3.3	L'objection est identifiée et repérée, son traitement rassure et convainc le client.					
C3.4	Les signes d'adhésion communiqués par le client sont repérés et la vente est conclue.					
	La proposition de vente additionnelle est pertinente.					
	Les documents commerciaux, les contrats et les moyens de paiement sont maîtrisés.					
	Les outils de fidélisation sont proposés.					
Compétence 5 : Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente						
C5.1	Les motifs d'insatisfaction du client sont repérés et une réponse appropriée est apportée.					
	Les techniques de gestion de la relation conflictuelle sont appliquées.					
	La satisfaction et la fidélisation sont favorisées par des attitudes professionnelles adaptées.					
C5.2	Les sources d'insatisfaction sont repérées et des solutions peuvent être appliquées pour améliorer le confort d'achat du client.					
	Les procédures et services de l'organisation sont mis en œuvre pour satisfaire et fidéliser le client.					
Total situation 1					/40	
(1) MI : Maîtrise insuffisante ; MF : Maîtrise fragile ; MS : Maîtrise satisfaisante ; TBM : Très bonne maîtrise						

ANNEXE 2.8

EP1.Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel numérique, économique et juridique Grille d'évaluation en mode CCF

EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 2 : Connaissance de l'environnement Professionnel, Numérique, Economique et Juridique -- Coefficient 2 Grille d'évaluation en CCF							
Académie :		Établissement :		Session :			
Nom et prénom du candidat :			Date de l'épreuve :				
Critères d'évaluation (1)			MI	MF	MS	TBM	
Compétence 1 : Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution							
C1.1	<input type="checkbox"/> Les caractéristiques de la zone de chalandise et de la concurrence sont prises en compte.						
	<input type="checkbox"/> La place et la stratégie de l'organisation sur le marché sont connues.						
C1.2	<input type="checkbox"/> Les profils des clients du point de vente sont identifiés parmi les différents profils de la clientèle.						
	<input type="checkbox"/> Le comportement d'achat des clients est connu.						
C1.3	<input type="checkbox"/> Les principes de segmentation du profil client sont appliqués.						
	<input type="checkbox"/> Les différents éléments constitutifs du réseau de distribution de l'organisation sont repérés.						
<input type="checkbox"/> Le fonctionnement de l'organisation sur son marché est connu.							
Compétence 4 : Informer le client, collecter les informations et déterminer l'outil de communication le plus approprié							
C4.1	<input type="checkbox"/> Une information simple, claire et précise est fournie à l'interlocuteur, une documentation adéquate est remise si nécessaire.						
	<input type="checkbox"/> Les éventuelles anomalies liées à l'exécution du contrat sont signalées au client.						
C4.2	<input type="checkbox"/> Les informations recueillies auprès des clients sont exactes.						
	<input type="checkbox"/> Les procédures de collecte ou de recueil d'informations sont respectées.						
C4.3	<input type="checkbox"/> Les besoins potentiels des clients sont détectés.						
	<input type="checkbox"/> Les bases de données ou logiciels de collectes sont renseignés.						
C4.4	<input type="checkbox"/> L'information collectée est transmise oralement et/ou par écrit aux services appropriés selon la situation et les procédures en vigueur dans l'organisation.						
	<input type="checkbox"/> Le destinataire et l'objet du message sont repérés correctement, les informations recueillies sont fidèlement restituées.						
C4.4	<input type="checkbox"/> La confidentialité des données est respectée.						
	<input type="checkbox"/> Les intérêts des clients et de l'organisation sont préservés.						
Total situation 2						/60	

(1) **MI** : Maîtrise insuffisante **MF** : Maîtrise fragile **MS** : Maîtrise satisfaisante **TBM** : Très bonne maîtrise

ANNEXE 2.9
EP1-Relation client et proposition de produits ou de services
Grille récapitulative de notation en mode CCF

EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 + Situation 2 Grille récapitulative de notation en CCF	
Académie :	Session :
Nom et prénom du candidat :	Date de l'épreuve :
Situation 1 - Vente d'un produit ou d'une prestation de service	/60
Situation 2 - Connaissance de l'environnement professionnel, numérique et juridique	/40
Total	/100
Note arrêtée	/20

Membres du jury d'interrogation

Nom et Prénom		
Fonction	<input type="checkbox"/> Professeur <input type="checkbox"/> Formateur	<input type="checkbox"/> Professionnel <input type="checkbox"/> Professeur <input type="checkbox"/> Formateur
Émargement		

ANNEXE 3.1

EP2 - Document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel

Page 1							
EP2 : Logistique et préparation de livraison							
Document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)							
PFMP 1		PFMP 2		PFMP 3		PFMP 4	
Nom de l'organisation		Nom de l'organisation		Nom de l'organisation		Nom de l'organisation	
Période du au		Période du au		Période du au		Période du au	
Tâches du pôle du référentiel des activités professionnelles						Tâches et activités réellement effectuées par le candidat en milieu professionnel	
						PFMP 1	PFMP 2
A6 - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits							
20.	Collecter les informations liées à la préparation des produits et des services						
21.	Repérer les emplacements et organiser le prélèvement des produits						
22.	Prélever et regrouper physiquement les produits (manuel ou mécanisé) dans la zone de préparation						
23.	Vérifier l'état et la conformité des produits						
24.	Choisir et constituer le support de charges en fonction des produits						
25.	Acheminer les produits sur une zone d'expédition ou dans un véhicule						
26.	Saisir les mouvements de stocks						

ANNEXE 3.1

EP2 - Document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel

Page 2								
EP2 : Logistique et préparation de livraison								
Document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)								
Tâches du pôle du référentiel des activités professionnelles					Tâches et activités réellement effectuées par le candidat en milieu professionnel			
					PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
A7 - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail								
27.	Exploiter les informations liées aux conditions de circulation							
28.	Localiser les lieux de la mission							
29.	Élaborer un plan de tournée							
30.	Élaborer un plan de chargement							
31.	Imprimer ou transmettre numériquement des documents de suivi des produits et des services							
32.	Charger (manuellement ou mécaniquement) le véhicule selon le plan de chargement							
33.	Détecter et transmettre les anomalies constatées et les difficultés rencontrées							
34.	Trier et valoriser les déchets							
35.	Remettre au standard la zone de travail							
La préparation de la livraison, la collecte des produits et l'exécution des services								
36.	Utiliser les moyens embarqués de suivi des produits							
37.	Remettre les produits aux clients							
38.	Collecter les produits							
39.	Exécuter les services							
Le retour de tournée								
40.	Gérer les retours							
42.	Remonter les informations sur l'exécution des services							

ANNEXE 3.2
EP2 – Document récapitulatif de l’expérience professionnelle

Page 1 EP2 : Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif de l’expérience professionnelle		
Lieux d’exercice		
Tâches du pôle du référentiel des activités professionnelles		Tâches et activités réellement effectuées par le candidat en milieu professionnel
		Oui Non
A6 - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits		
20.	Collecter les informations liées à la préparation des produits et des services	
21.	Repérer les emplacements et organiser le prélèvement des produits	
22.	Prélever et regrouper physiquement les produits (manuel ou mécanisé) dans la zone de préparation	
23.	Vérifier l’état et la conformité des produits	
24.	Choisir et constituer le support de charges en fonction des produits	
25.	Acheminer les produits sur une zone d’expédition ou dans un véhicule	
26.	Saisir les mouvements de stocks	

ANNEXE 3.2
EP2 – Document récapitulatif de l'expérience professionnelle

Page 2 EP2 : Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif de l'expérience professionnelle				
Tâches du pôle du référentiel des activités professionnelles			Tâches et activités réellement effectuées par le candidat en milieu professionnel	
			Oui	Non
A7 - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail				
27.	Exploiter les informations liées aux conditions de circulation			
28.	Localiser les lieux de la mission			
29.	Élaborer un plan de tournée			
30.	Élaborer un plan de chargement			
31.	Imprimer ou transmettre numériquement des documents de suivi des produits et des services			
32.	Charger (manuellement ou mécaniquement) le véhicule selon le plan de chargement			
33.	Détecter et transmettre les anomalies constatées et les difficultés rencontrées			
34.	Trier et valoriser les déchets			
35.	Remettre au standard la zone de travail			
La préparation de la livraison, la collecte des produits et l'exécution des services				
36.	Utiliser les moyens embarqués de suivi des produits			
37.	Remettre les produits aux clients			
38.	Collecter les produits			
39.	Exécuter les services			
Le retour de tournée				
40.	Gérer les retours			
42.	Remonter les informations sur l'exécution des services			



ANNEXE 3.3

EP2 Document récapitulatif des compétences et compétences constitutives Évaluation en mode ponctuel ou en mode CCF

EP2 : Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif des compétences et compétences constitutives Évaluation en ponctuel ou en CCF		
Durée de l'épreuve : 25 minutes	Temps de préparation : 5 minutes	
Académie :	Session :	
Nom et Prénom du candidat :	Date :	
Compétences et compétences constitutives ciblées		Compétences constitutives choisies par les interrogateurs (*)
Compétence 6 - Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits		
C6.1	Collecter les informations et les documents nécessaires aux services et à la préparation de la tournée	
C6.2	Identifier le matériel, l'implantation et l'adressage des produits	
C6.3	Prélever les produits	
C6.4	Contrôler la qualité et la conformité des produits prélevés	
C6.5	Grouper les commandes	
C6.6	Sélectionner le matériel adapté au(x) produit(s) à déplacer	
C6.7	Vérifier l'état opérationnel du matériel sélectionné	
C6.8	Saisir les informations liées aux mouvements des stocks	
Compétence 7 - Organiser la tournée, prendre en charge les produits et les services, charger et remettre la zone au standard		
C7.1	Préparer la prestation de service à mettre en œuvre	
C7.2	Exploiter les instruments de suivi de la marchandise et de la communication	
C7.3	Charger le véhicule	
C7.4	Déterminer un plan de tournée	
C7.5	Remettre au standard la zone de travail	
Compétence 8 - Livrer, collecter les produits et exécuter les prestations de service		
C8.2	Localiser et accéder au site	
C8.2	Exploiter les informations liées aux conditions de circulation	
C8.3	Remettre les produits aux clients	
Compétence 9 - Gérer les retours de tournée et remonter les informations		
C9.1	Gérer les retours en fin de tournée	
C9.2	Remonter les informations sur la réalisation de la tournée	

(*) Le jury choisit deux compétences constitutives parmi deux des quatre compétences du pôle 2



ANNEXE 3.4

EP2 Descriptif des contextes et/ou des situations professionnelles Évaluation en mode ponctuel ou en mode CCF

EP2 Logistique et préparation de livraison Descriptif des contextes et/ou des situations professionnelles Évaluation en mode ponctuel ou en mode CCF	
Académie :	Session :
Nom et Prénom du candidat :	Date :
Première situation	
Compétence constitutive ciblée :	
Description du contexte ou de la situation professionnelle proposée par les membres du jury	
Deuxième évaluation	
Compétence constitutive ciblée :	
Description du contexte ou de la situation professionnelle proposée par les membres du jury	

Membres du jury d'interrogation

Nom et Prénom		
Fonction	<input type="checkbox"/> Professeur <input type="checkbox"/> Formateur	<input type="checkbox"/> Professionnel <input type="checkbox"/> Professeur <input type="checkbox"/> Formateur
Émargement		



**ANNEXE 3.5
EP2 –Logistique et préparation de livraison
Grille évaluation en mode ponctuel**

EP2 : Logistique et préparation de livraison Grille évaluation en mode ponctuel					
Durée de l'épreuve : 20 minutes		Temps de préparation : 5 minutes			
Exposé par le candidat : 10 minutes maximum Entretien avec le jury : 10 minutes maximum					
Académie :		Session :			
Nom et Prénom du candidat :		Date :			
Critères d'évaluation		MI	MF	MS	TBM
Compétence 6 - Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits					
C6.1	<input type="checkbox"/> Les informations et les documents collectés permettent la préparation de la tournée dans le respect des procédures.				
C6.2	<input type="checkbox"/> Le matériel, l'implantation et l'adressage des produits sont correctement préparés.				
C6.3	<input type="checkbox"/> Le prélèvement des produits est effectué dans le respect du plan de circulation, des règles d'hygiène et de sécurité, de manutention et de la prévention des risques professionnels.				
	<input type="checkbox"/> Les produits prélevés sont conformes à la commande.				
C6.4	<input type="checkbox"/> Le contrôle de la marchandise est effectué de façon rigoureuse.				
C6.5	<input type="checkbox"/> Le groupage est conforme à la commande du client.				
	<input type="checkbox"/> Le plan de palettisation et de regroupement est respecté.				
	<input type="checkbox"/> L'unité de charges est stable et équilibré.				
C6.6	<input type="checkbox"/> Le matériel sélectionné est adapté à l'activité.				
C6.7	<input type="checkbox"/> Le matériel sélectionné est opérationnel.				
C6.8	<input type="checkbox"/> Les informations liées aux mouvements de stocks sont saisies sans erreur.				
	<input type="checkbox"/> L'inventaire est réalisé sans erreur et suivant le protocole de l'organisation.				
Compétence 7 - Organiser la tournée, prendre en charge les produit et remettre la zone au standards et les services, charger et remettre la zone au standard					
C7.1	<input type="checkbox"/> Les prestations de services préparées correspondent à la commande du client.				
C7.2	<input type="checkbox"/> Les instruments de suivi sont exploités dans le respect des procédures en vigueur.				
	<input type="checkbox"/> Les informations nécessaires à l'activité sont collectées et identifiées sans erreur.				
C7.3	<input type="checkbox"/> Les opérations de dépose des produits sont effectuées sans erreur et sans heurt dans le respect du plan de chargement.				
	<input type="checkbox"/> Le plan de chargement respecte les caractéristiques du véhicule.				
	<input type="checkbox"/> Le plan de chargement proposé est adapté à : <ul style="list-style-type: none"> • l'ordre d'enlèvement et/ou de livraison • la répartition des charges • la compatibilité des marchandises entre elles. 				



Critères d'évaluation (1)		MI	MF	MS	TBM
C7.4	<input type="checkbox"/> Le plan de tournée est adapté et prend en compte : <ul style="list-style-type: none"> • le plan de chargement • les contraintes réglementaires • les demandes de service • les informations liées aux conditions de circulation. 				
C7.5	<input type="checkbox"/> Les zones de travail sont conformes au standard.				
Compétence 8 - Livrer, collecter les produits et exécuter les prestations de service					
C8.1	<input type="checkbox"/> L'utilisation des équipements permet de localiser correctement le site du client.				
C8.2	<input type="checkbox"/> L'itinéraire est adapté aux conditions de circulation.				
C8.3	<input type="checkbox"/> Le destinataire est identifié.				
	<input type="checkbox"/> Les règles relatives aux gestes et postures sont toutes respectées.				
	<input type="checkbox"/> Les encaissements éventuels sont réalisés.				
	<input type="checkbox"/> Les documents sont renseignés, émargés et ventilés.				
	<input type="checkbox"/> Les moyens de suivi de la marchandise sont utilisés en conformité.				
Compétence 9 - Gérer les retours de tournée et remonter les informations					
C9.1	<input type="checkbox"/> Les supports de charge sont comptabilisés, contrôlés, restitués en conformité avec le protocole de l'organisation.				
	<input type="checkbox"/> Les supports d'emballage non réutilisés sont repris dans le respect du protocole de développement durable.				
	<input type="checkbox"/> Les produits non utilisés sont replacés sans erreur dans le circuit de distribution.				
C9.2	<input type="checkbox"/> Les comptes rendus prévus dans les procédures de l'organisation sont réalisés et transmis.				
				Note	/20
				Note	/60

Observations sur la prestation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

(1) **MI** : Maîtrise insuffisante **MF** : Maîtrise fragile **MS** : Maîtrise satisfaisante **TBM** : Très bonne maîtrise



**ANNEXE 3.6
EP2 Logistique et préparation de livraison
Grille évaluation en CCF**

EP2 : Logistique et préparation de livraison Grille évaluation en CCF						
Durée de l'épreuve : 20 minutes			Temps de préparation : 5 minutes			
Académie :			Session :			
Nom et Prénom du candidat :			Date :			
Critères d'évaluation			MI	MF	MS	TBM
Compétence 6 - Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits						
C6.1	<input type="checkbox"/> Les informations et les documents collectés permettent la préparation de la tournée dans le respect des procédures.					
C6.2	<input type="checkbox"/> Le matériel, l'implantation et l'adressage des produits sont correctement préparés.					
C6.3	<input type="checkbox"/> Le prélèvement des produits est effectué dans le respect du plan de circulation, des règles d'hygiène et de sécurité, de manutention et de la prévention des risques professionnels.					
	<input type="checkbox"/> Les produits prélevés sont conformes à la commande.					
C6.4	<input type="checkbox"/> Le contrôle de la marchandise est effectué de façon rigoureuse.					
C6.5	<input type="checkbox"/> Le groupage est conforme à la commande du client.					
	<input type="checkbox"/> Le plan de palettisation et de regroupement est respecté.					
	<input type="checkbox"/> L'unité de charges est stable et équilibré.					
C6.6	<input type="checkbox"/> Le matériel sélectionné est adapté à l'activité.					
C6.7	<input type="checkbox"/> Le matériel sélectionné est opérationnel.					
C6.8	<input type="checkbox"/> Les informations liées aux mouvements de stocks sont saisies sans erreur.					
	<input type="checkbox"/> L'inventaire est réalisé sans erreur et suivant le protocole de l'organisation.					
Compétence 7 - Organiser la tournée, prendre en charge les produits et remettre la zone au standards et les services, charger et remettre la zone au standard						
C7.1	<input type="checkbox"/> Les prestations de services préparées correspondent à la commande du client.					
C7.2	<input type="checkbox"/> Les instruments de suivi sont exploités dans le respect des procédures en vigueur.					
	<input type="checkbox"/> Les informations nécessaires à l'activité sont collectées et identifiées sans erreur.					
C7.3	<input type="checkbox"/> Les opérations de dépose des produits sont effectuées sans erreur et sans heurt dans le respect du plan de chargement.					
	<input type="checkbox"/> Le plan de chargement respecte les caractéristiques du véhicule.					
	<input type="checkbox"/> Le plan de chargement proposé est adapté à : <ul style="list-style-type: none"> • l'ordre d'enlèvement et/ou de livraison • la répartition des charges • la compatibilité des marchandises entre elles. 					



Critères d'évaluation (1)		MI	MF	MS	TBM
C7.4	<input type="checkbox"/> Le plan de tournée est adapté et prend en compte : <ul style="list-style-type: none">• le plan de chargement• les contraintes réglementaires• les demandes de service• les informations liées aux conditions de circulation.				
C7.5	<input type="checkbox"/> Les zones de travail sont conformes au standard.				
Compétence 8 - Livrer, collecter les produits et exécuter les prestations de service					
C8.1	<input type="checkbox"/> L'utilisation des équipements permet de localiser correctement le site du client.				
C8.2	<input type="checkbox"/> L'itinéraire est adapté aux conditions de circulation.				
C8.3	<input type="checkbox"/> Le destinataire est identifié.				
	<input type="checkbox"/> Les règles relatives aux gestes et postures sont toutes respectées.				
	<input type="checkbox"/> Les encaissements éventuels sont réalisés.				
	<input type="checkbox"/> Les documents sont renseignés, émargés et ventilés.				
	<input type="checkbox"/> Les moyens de suivi de la marchandise sont utilisés en conformité.				
Compétence 9 - Gérer les retours de tournée et remonter les informations					
C9.1	<input type="checkbox"/> Les supports de charge sont comptabilisés, contrôlés, restitués en conformité avec le protocole de l'organisation.				
	<input type="checkbox"/> Les supports d'emballage non réutilisés sont repris dans le respect du protocole de développement durable.				
	<input type="checkbox"/> Les produits non utilisés sont replacés sans erreur dans le circuit de distribution.				
C9.2	<input type="checkbox"/> Les comptes rendus prévus dans les procédures de l'organisation sont réalisés et transmis.				
				Note	/20
				Note	/60

Observations sur la prestation

(1) **MI** : Maîtrise insuffisante **MF** : Maîtrise fragile **MS** : Maîtrise satisfaisante **TBM** : Très bonne maîtrise



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ANNEXE 4.1

- **EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport**
Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B Synthèse des avis
Épreuve en mode ponctuel ou en CCF

*Synthèse des avis
Épreuve en ponctuel ou en CCF*

Document RECTO

Délégation à
la Sécurité et
à la
Circulation
Routières

Éducation Routière



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

CAP Opérateur /Opératrice de Service – Relations Client et Livraison (OSRCL)

Établissement :

CANDIDAT

Nom :

Prénom :

Recueil des avis pour le niveau de conduite B
Dans les cursus des diplômes de l'éducation nationale

À imprimer obligatoirement en Recto / Verso

Version du 22/03/18



Document VERSO

ÉPREUVE THÉORIQUE GÉNÉRALE

Nom de l'évaluateur		signature	
Résultat : <input type="checkbox"/> FAVORABLE / <input type="checkbox"/> INSUFFISANT Le :			
SÉRIE 1 :	/40	SÉRIE 2 :	/40

Nom de l'évaluateur		signature	
Résultat : <input type="checkbox"/> FAVORABLE / <input type="checkbox"/> INSUFFISANT Le :			
SÉRIE 1 :	/40	SÉRIE 2 :	/40

Nom de l'évaluateur		signature	
Résultat : <input type="checkbox"/> FAVORABLE / <input type="checkbox"/> INSUFFISANT Le :			
SÉRIE 1 :	/40	SÉRIE 2 :	/40

ÉPREUVE PRATIQUE B

Nom de l'évaluateur		signature	
Résultat : <input type="checkbox"/> FAVORABLE / <input type="checkbox"/> INSUFFISANT Le :			



ANNEXE 4.2

EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport

Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B

Grille d'évaluation de l'épreuve pratique du permis B

Épreuve en mode ponctuel ou en mode CCF

ÉPREUVE EN CIRCULATION – FICHE DE RECUEIL DU BILAN DES COMPÉTENCES



Candidat	
Nom :	
Prénom(s) :	
NEPH :	
Catégorie :	

Bilan des compétences	Niveaux d'appréciation					Autonomie conscience du risque		
	E	0	1	2	3			
Connaître et maîtriser son véhicule						Analyse des situations	Adaptation aux situations	Conduite autonome
Savoir s'installer et assurer la sécurité à bord (*) (***)								
Savoir s'équiper et s'installer (**)								
Effectuer des vérifications du véhicule (*)								
Savoir se positionner sur le véhicule, connaître et utiliser les commandes (**)								
Connaître et utiliser les commandes (*) (***)								
Appréhender la route								
Prendre l'information								
Adapter son allure aux circonstances								
Appliquer la réglementation								
Partager la route avec les autres usagers								
Communiquer avec les autres usagers						0	0	0
Partager la chaussée						0,5	0,5	0,5
Maintenir les espaces de sécurité						1	1	1
Sous-totaux								
Conduite économique et respectueuse de l'environnement (*) (***)						+1		
Courtoisie						+1		
Total général								

(*) catégories B et B1

(**) catégories A1, A2 et A

(***) catégories BE, C1, C1E, D1, D1E, C, CE, D et DE

Observations

Examen non mené à son terme



ANNEXE 5.1

EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport

Situation 2 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel

Épreuve en mode ponctuel ou en mode CCF

EP3 : Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 2 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel Épreuve en ponctuel ou en CCF					
Durée : 1 heure maximum Phase 1 : 10 minutes – Phase 2 : 25 minutes – Phase 3 : 25 minutes					
Académie :		Numéro d'anonymat :			
		Nom et prénom du candidat :			
Critères d'évaluation (1)		MI	MF	MS	TBM
Phase 1 Prise en charge du moyen de transport					
Compétence 10 Contrôler la conformité du moyen de transport dans le respect des réglementations en vigueur					
C10.1	Les contrôles, les visites techniques, les agréments afférents aux moyens de transport et aux équipements sont valides.				
	Le moyen de transport, ses équipements et accessoires sont conformes aux normes et réglementations spécifiques.				
	Les contrôles permettent de valider la conformité du moyen de transport à la politique de communication de l'organisation.				
C10.3	Les différents documents liés au(x) conducteur(s), au moyen de transport, aux produits à transporter, figurent sans omission dans la pochette constituée.				
	Les documents présents sont valides.				
C10.4	Les différentes rubriques du document de transport, papier ou dématérialisé, sont complétées avec exactitude.				
	Le document est exploitable.				
C10.5	Le document de transport est accepté et validé par les parties liées.				
	Le document est ventilé correctement.				
Phase 2 Réalisation d'un diagnostic simple d'un dysfonctionnement sur le moyen de transport					
Compétence 12 Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures					
C12.1	Les incidents techniques liés au moyen de transport sont détectés.				
	Le dysfonctionnement est localisé d'une façon logique et précise.				
C12.2	Les procédures spécifiques sont appliquées.				
	Un compte rendu écrit ou oral exploitable est effectué conformément aux procédures de l'organisation.				



C12.3	<input type="checkbox"/> Le constat amiable est renseigné contradictoirement et est exploitable				
	<input type="checkbox"/> La procédure de protection, d'alerte et de secours est respectée.				
C12.4	<input type="checkbox"/> L'organisation et le client sont rapidement informés des difficultés rencontrées ainsi que des anomalies et incidents constatés selon les procédures en vigueur.				
Phase 3					
Vérification de la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter					
Compétence 10 Contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter					
Critères d'évaluation (1)		MI	MF	MS	TBM
C10.2	<input type="checkbox"/> Le moyen de transport est compatible avec les produits à transporter.				
	<input type="checkbox"/> Les équipements et accessoires nécessaires au transport à réaliser sont présents et compatibles.				
Note				/40	
Note				/20	

(1) **MI** : Maîtrise insuffisante **MF** : Maîtrise fragile **MS** : Maîtrise satisfaisante **TBM** : Très bonne maîtrise

Membres du jury d'interrogation

Nom et Prénom		
Fonction	<input type="checkbox"/> Professeur <input type="checkbox"/> Formateur	<input type="checkbox"/> Professionnel <input type="checkbox"/> Professeur <input type="checkbox"/> Formateur
Émargement		



ANNEXE 5.2

EP3-Conduite professionnelle d'un moyen de transport

Situation 2 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel

Note à l'attention des centres d'examen

La matière d'œuvre est à anticiper et doit être mis à la disposition de chaque candidat. Les phases 1, 2 et 3 sont réalisées successivement. Les sujets proposés seront utilisés alternativement.

Phase 1 : prise en charge du moyen de transport - durée 10 minutes

- Un ou plusieurs véhicules **de catégorie B**
- Une pochette de documents par véhicule comprenant les documents obligatoires et facultatifs.
- Un lot de bord par véhicule (gilet jaune, triangle).
- Un document de transport vierge à utiliser en fonction du sujet et des données communiqués par le jury.

Les membres du jury doivent prendre connaissance, **en amont de l'interrogation**, des corrigés de sujets car ils peuvent comporter des informations nécessaires à la préparation du poste d'examen.

Phase 2 : réalisation d'un diagnostic simple d'un dysfonctionnement sur le moyen de transport et remise en conformité - durée 25 minutes

- Un moyen de transport à disposition
- Une documentation technique relative au moyen de transport
- Un outillage de bord et du petit matériel de remplacement (tournevis, clés plates, fusibles, ampoules, compresseur d'air ...).
- Un constat à l'amiable vierge
- Un livret constructeur du véhicule mis à disposition
- Des moyens de protection adaptés

Les membres du jury doivent prendre connaissance, **en amont de l'interrogation**, des corrigés de sujets car ils peuvent comporter des informations nécessaires à la préparation du poste d'examen.

Phase 3 : vérification de la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter - durée 25 minutes

- Du matériel scolaire de base (stylo, feutre, règle, calculatrice ...)
- Un lieu approprié pour réaliser l'épreuve écrite

A l'issue de l'ensemble des trois phases de la situation 2, une commission d'évaluation se réunira avec les évaluateurs afin de déterminer l'évaluation par profil de chaque candidat, puis d'arrêter la note finale de l'épreuve (coefficient 2).

Pour toutes les épreuves en ponctuel ou en contrôle en cours de formation, et pour l'ensemble des trois phases, la grille d'évaluation nationale doit être utilisée.