

Annexe I

Référentiel des activités professionnelles

I. Appellation du diplôme

Spécialité : «Distribution d'objets et services à la clientèle » du Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP).

II. Champ d'activité

II.1. Définition du métier

Le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP est appelé à exercer des activités de préparation et de distribution d'objets de correspondance, et à réaliser et/ou promouvoir les prestations de services offertes par l'entreprise qui l'emploie. Le titulaire de cette spécialité de CAP est en relation avec tous types de clients.

Les activités du titulaire du diplôme s'inscrivent dans le respect des textes réglementant l'activité du secteur ainsi que des normes et procédures établies par l'entité qui l'emploie.

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Environnement de l'emploi

L'environnement technique et économique de l'emploi est soumis à l'influence de plusieurs paramètres :

- l'intensité de la concurrence,
- l'évolution des modes de vie et de consommation,
- les progrès technologiques se traduisant par une variété et une fiabilité croissante des modes de distribution,
- les contraintes environnementales liées à la recherche d'un développement durable.

Dans un marché concurrentiel, l'ensemble de ces évolutions conduit les prestataires de services et entreprises du média courrier à s'adapter par des moyens variés :

- réactivité face aux besoins des clients,
- création de nouvelles gammes de produits/services,
- traçabilité des opérations de distribution,
- compétitivité en termes de coûts et de délais,
- mise en place d'une démarche qualité,
- développement de supports de communication dématérialisés.

L'environnement de travail des salariés se caractérise par :

- la connaissance de la gamme des services de l'entreprise,
- la mobilisation de moyens de communication orientés vers la relation client,
- le conseil à la clientèle pour un choix de produits adaptés à ses besoins,
- le recours à un système d'information assurant la traçabilité des opérations de distribution,
- la nécessité de restituer l'information,
- la confidentialité et le secret des correspondances,
- le travail en équipe.

II.2.2. Emplois concernés

Le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP sera amené à distribuer des objets et à réaliser les activités de services proposées par l'entreprise qui l'emploie, au profit des particuliers, des entreprises et des collectivités, tout en favorisant leur promotion.

L'appellation de la fonction est susceptible de varier selon l'entreprise qui l'emploie et le champ d'activité qui lui sera confié.

La notion d'objets comprend les plis, colis, catalogues et tous autres objets, adressés ou non adressés, pouvant être acheminés vers les destinataires ou vers une zone de chalandise.

II.2.3. Place dans l'organisation

Le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP pourra exercer chez des prestataires de services ou au sein de collectivités publiques amenés à distribuer des objets ou à réaliser des services de proximité.

Selon l'emploi occupé et la nature de l'organisation, il est placé sous l'autorité d'un responsable d'équipe.

II.2.4. Conditions générales d'exercice

Le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP exerce des activités relatives à la préparation des tournées, la distribution et/ou la collecte d'objets, la relation client et la mise en œuvre de prestations de services.

Il peut se voir confier, selon le type, la taille et l'organisation de l'entreprise dans laquelle il exerce, tout ou partie des activités citées ci-dessous, dans un souci constant de qualité de service au client :

- réalisation des travaux préparatoires à la distribution,
- réalisation des travaux de distribution et/ou de collecte des objets,
- réalisation des travaux de retour de distribution,
- présentation, promotion et mise en œuvre des services de l'entreprise,
- conduite de façon rationnelle et citoyenne du/des véhicules et manipulation des matériels utilisés par l'entreprise.

Ces activités s'exercent dans le respect des conditions d'hygiène, de sécurité, de sûreté, de déontologie, conformément à la réglementation, aux procédures et modes opératoires.

II.2.6. Profil du titulaire du diplôme

La mise en œuvre de ces activités nécessite la maîtrise :

- de connaissances générales,
- de compétences techniques,
- de comportements professionnels.

L'exercice de ces activités nécessite :

- la compréhension de l'environnement économique et juridique du secteur professionnel,
- la connaissance des processus de production et de qualité propres à l'entreprise,
- la connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de déontologie,
- des capacités d'expression écrite et orale en langue française,
- la mise en œuvre des techniques élémentaires de communication,
- la réalisation de calculs simples,
- le recours aux technologies de l'information et de la communication,
- des notions nécessaires à une conversation de base dans une langue étrangère (à titre facultatif).

De plus, le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP devra posséder, acquérir ou développer les capacités et qualités suivantes :

- rigueur,
- souci de la qualité du service et attrait pour la vente,
- adaptabilité (aux organisations, aux variations de trafics, aux typologies de clients, aux situations délicates, aux imprévus),
- discrétion, éthique et déontologie (notamment pour le respect du secret des correspondances et des informations recueillies auprès des clients),

- autonomie dans les limites de la délégation confiée,
- travail en équipe.

III. Perspectives d'évolution

La spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP vise l'insertion professionnelle.

Le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP peut, par la suite, prétendre via des dispositifs de formation continue et d'accompagnement adéquats, à des postes du domaine commercial (conseiller clientèle, vendeur) ou du domaine logistique (animateur d'équipe, gestionnaire de stocks, par exemple).

Dans le cadre d'une démarche active de construction d'un projet professionnel, le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP, peut être amené à préparer :

- soit le baccalauréat professionnel « Accueil-Relation clients et usagers »,
- soit le baccalauréat professionnel « Logistique ».

IV. Description des activités

Le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP est amené à réaliser un certain nombre d'activités, caractéristiques du champ professionnel concerné.

Ces activités peuvent être regroupées en cinq grands domaines :

Domaine d'activité 1 : La préparation de la distribution

Domaine d'activité 2 : La distribution et/ou la collecte des objets

Domaine d'activité 3 : Le retour de distribution

Domaine d'activité 4 : La promotion et la mise en œuvre des services de l'entreprise

Domaine d'activité 5 : La conduite de façon rationnelle et citoyenne des véhicules et la manipulation des matériels utilisés

Domaine d'activité 1

La préparation de la distribution

A1T1 – La réception et la manutention des objets

A1T2 – Le classement et l'ordonnancement de la tournée

A1T3 – La prise en charge des objets à traitement spécifique

A1T4 – Le chargement du moyen de distribution

Conditions d'exercice

Dans un premier temps, le titulaire de la spécialité « Distribution d'objets et services à la clientèle » du CAP participe à la réception des objets sur le site où il est affecté. Ainsi et selon les cas, il décharge le camion et manipule les structures et contenants, selon les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Au sein d'une équipe, l'agent participe ensuite à tout ou partie des différentes phases nécessaires à l'organisation de la tournée (ordonnancement, classement).

Selon les process de l'entreprise il prend en charge les objets nécessitant un traitement spécifique (à titre d'exemple : objets remis contre signature, contre remboursement, réexpédiés, urgents). Enfin, il charge son moyen de distribution (sacoche, chariot, caddie, vélo, 2 roues, 4 roues).

L'agent contribue à la démarche qualité de l'entreprise (en effectuant des contrôles qualité sur l'ensemble du processus, en mettant à jour les documents de tournée) et respecte les règles et consignes de sécurité.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> - Plan de transport - Zone de stockage et aire de circulation - Points de distribution - Documentations de tournée et/ou fichiers internes - Consignes de sécurité au transbordement (protocole, aires de sécurité, hayon,...) - Consignes de sûreté 	<ul style="list-style-type: none"> - Bordereaux de transport - Matériels de manutention - Contenants - Équipement de Protection Individuelle - Signalétique - Objets à distribuer - Infrastructures dédiées à la réalisation d'un chargement/déchargement (quai, plateforme) - Moyens de distribution adaptés (caddie, vélo, 2 et 4 roues motorisés) 	<p><u>Relations internes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable d'équipe - Collatéraux <p><u>Relations externes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transporteur - Autres sites et fournisseurs 	<p>Il évolue sous le contrôle d'un responsable qui détermine son degré d'autonomie.</p> <p>Il rend compte des anomalies et dysfonctionnements constatés pour identifier une solution adaptée.</p>

Résultats attendus

- Traitement de tous les objets dans les délais impartis.
- Respect des procédures.
- Respect des règles et consignes de sécurité.
- Participation au travail d'équipe.
- Communication professionnelle adaptée avec la hiérarchie, les collatéraux et les prestataires extérieurs.

Domaine d'activité 2

La distribution et/ou la collecte des objets

A2T1 – Les travaux de distribution et de collecte des objets

A2T2 – Le recueil des informations pour la mise à jour des documents relatifs à la distribution

Conditions d'exercice

Après lecture et analyse de la feuille de route, l'agent se rend sur les différents lieux de distribution et/ou de collecte.

Il identifie les points de distribution (particuliers, entreprises, collectivités). En fonction de la situation, il dépose ou remet les objets selon les règles de distribution.

L'agent peut assurer la collecte prévue sur la tournée.

Il utilise les TIC (SMS, Internet, terminaux GPS/PDA, flashage) et s'assure que les documents qu'il a en sa possession sont mis à jour.

L'agent contribue à la démarche qualité de l'entreprise (en effectuant des contrôles qualité sur l'ensemble du processus) et respecte les règles et consignes de sécurité.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> - Feuille de route (et si besoin liste des contrats) - Plan - Points de distribution - Documentation de tournée et/ou fichiers internes 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil informatique et de communication mobile - Récépissé de remise - Véhicules et matériels de manutention et de distribution - Clés et pass d'accès - Équipements de Protection Individuelle (EPI) 	<p><u>Relations internes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable d'équipe <p><u>Relations externes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clients - Grand public - Concurrents 	<p>Il est autonome dans les limites définies par sa hiérarchie.</p> <p>Il fait preuve d'initiative face à l'imprévu.</p>

Résultats attendus

- Exécution en autonomie et sans erreur de la distribution des objets confiés dans le respect de la législation et des standards qualités de l'entreprise.
- Compréhension et application d'une consigne.
- Rédaction d'un message simple.
- Communication professionnelle adaptée à la relation client.
- Recueil des informations permettant la mise à jour des documents de distribution.

Domaine d'activité 3

Le retour de distribution

A3T1 – La restitution du déroulement de la tournée

A3T2 – La clôture de la tournée

A3T3 – La proposition d'amélioration de l'organisation de la tournée

Conditions d'exercice

À son retour sur site, l'agent informe la hiérarchie du déroulement de la tournée (difficultés rencontrées, modifications intervenues, dysfonctionnements, événements).

Il fait des propositions pour la mise à jour des documents de distribution et suggère éventuellement des améliorations.

Dans le respect des procédures, pour clôturer la tournée, l'agent :

- traite les objets non distribués,
- vérifie l'adéquation entre le nombre de preuves de distribution et le nombre d'objets distribués,
- rend compte de la distribution ou non distribution de ces objets,
- restitue les valeurs financières après avoir effectué les comptes.

L'agent contribue à la démarche qualité de l'entreprise (en effectuant des contrôles qualité sur l'ensemble du processus) et respecte les règles et consignes de sécurité.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> - Modes opératoires de l'entreprise - Documentation de tournée et/ou fichiers internes - Norme qualité de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Bordereaux de livraison - Documents nécessaires à la clôture de la tournée - Supports qualité de l'entreprise - TIC 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Relations internes</u> : - Responsable d'équipe - Collatéraux 	<p>Il est garant de la fiabilité des informations remontées.</p>

Résultats attendus

- Aucun objet non traité.
- Transmission des comptes équilibrés.
- Restitution fiable et exhaustive des informations relatives à la tournée.

Domaine d'activité 4

La promotion et la mise en œuvre des services de l'entreprise

A4T1 – La promotion des produits/services proposés par l'entreprise

A4T2 – La réponse au besoin du client

A4T3 – La mise en œuvre des services assurés par l'entreprise

A4T4 – La prise en compte d'une réclamation client

Conditions d'exercice

Des prestations de services sont prises en charge dans le cadre ou en dehors de son activité de distribution : portage à domicile, relevé de compteurs, administration d'enquête, visite de personnes isolées...

L'agent peut également être amené à identifier les besoins de ses clients, en vue de leur présenter et leur conseiller les produits et services adaptés. En tant que de besoin, il conclut la vente ou transmet les informations aux services compétents. Il adapte son comportement et sa communication aux spécificités de la clientèle.

Vecteur de l'image de l'entreprise, l'agent porte la tenue professionnelle et maintient en état de propreté les matériels et véhicules mis à disposition ; il respecte les règles et consignes de sécurité. Il contribue ainsi à la démarche qualité de l'entreprise.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> - Fiches produits / services - Argumentaires - Projets de l'entreprise (alliances, partenariats) - Règles et consignes de sécurité - Démarche et processus qualité 	<ul style="list-style-type: none"> - Supports de communication (catalogue) - Produits et services de l'entreprise - Tenue professionnelle - Documents contractuels (bon de commande, récépissé) 	<p><u>Relations internes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable d'équipe - Autres services (commercial) <p><u>Relations externes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clients - Grand public 	<p>Il assure la relation client et est responsable de la fiabilité des informations fournies.</p> <p>Il est garant de la qualité des services rendus.</p> <p>Il est garant de la fiabilité des informations remontées à la hiérarchie.</p>

Résultats attendus

- Image positive et professionnelle.
- Connaissance des produits et services proposés par l'entreprise.
- Développement du chiffre d'affaires.
- Comportement et communication adaptés aux spécificités de la clientèle.
- Promotion et mise en œuvre des projets de l'entreprise.

Domaine d'activité 5

La conduite de façon rationnelle et citoyenne des véhicules et la manipulation des matériels utilisés

A5T1 – La prise en main du moyen de locomotion et du matériel

A5T2 – Les déplacements occasionnés par la distribution

A5T3 – Le signalement des dysfonctionnements et des anomalies

A5T4 – La maintenance du véhicule et du matériel

Conditions d'exercice

Durant ses activités, l'agent utilise différents matériels de distribution et moyens de locomotion, motorisés ou non, en conformité avec la réglementation des transports et les règles internes de l'entreprise.

L'agent contrôle le bon fonctionnement du moyen de locomotion et du matériel mis à sa disposition et veille à leur entretien dans la limite de ses obligations en la matière.

Il respecte les règles de santé et de sécurité au travail (respect des aires de circulation, des seuils de charge, du port des équipements de protection individuelle, ...) dans l'ensemble de son activité.

Il adopte une conduite éco-citoyenne : respect des personnes, de l'environnement, des matériels, de la réglementation.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie, responsabilité
<ul style="list-style-type: none">- Consignes locales de santé et de sécurité- Données relatives à la conduite et à l'entretien du véhicule- Modes opératoires- Signalétique- Itinéraires- Permis de conduire- Autorisation ou habilitation à la conduite- Plan	<ul style="list-style-type: none">- Registre de signalisation- Carnet de bord du véhicule- Fiches de contrôle périodique- Équipements de Protection Individuelle (EPI)- Étiquettes de signalement- Carte ou bon de carburant	<p><u>Relations internes :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Responsable d'équipe- Agents de prévention- Techniciens <p><u>Relations externes :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Mécaniciens	<ul style="list-style-type: none">- Responsable dans la vérification et la conduite des matériels et de son véhicule.- Signale tout dysfonctionnement, anomalie constatée sur les matériels et véhicules utilisés au moyen des documents mis à disposition.

Résultats attendus

- Contribution à la prévention des risques et accidents professionnels.
- Respect des protocoles et des règles de santé et de sécurité au travail.
- Maintien des conditions d'exploitation (locaux, équipements, véhicules).