

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

### GRILLE D'EVALUATION

#### EP1 - DISTRIBUTION

**Nom et prénom du candidat :**

Etablissement de formation :

Entreprise d'accueil :  
(raison sociale et adresse)

Note importante : la grille doit être complétée en faisant apparaître une croix (et une seule) dans chaque domaine. Toutes les compétences d'un domaine ne sont pas systématiquement évaluées.

### Compétences Professionnelles

#### Activité 1 : La préparation de la distribution

Domaines	Indicateurs d'évaluation	TI	I	S	TS
<b>Réceptionner et manutentionner les objets</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles de sécurité</li> <li>- Renseigner les documents de transports</li> <li>- Transmettre les anomalies</li> <li>- Ventiler les contenants</li> </ul>	<b>TS = 2 pts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Port des EPI</li> <li>- Libérer les passages</li> <li>- Mettre les freins aux chariots</li> <li>- Respecter le marquage au sol</li> <li>- Répartir les objets correctement sur les différents chantiers</li> </ul> Si impossibilité d'observer, poser la question des règles applicables pour la réception et la manutention				
<b>Classer et ordonnancer la tournée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les modalités de préparation de la distribution</li> <li>- Identifier les produits traités</li> <li>- Isoler les produits atypiques</li> <li>- Résoudre et ou signaler les anomalies</li> </ul>	<b>TS = 5 pts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonne lecture des adresses</li> <li>- Pas d'erreur de rue</li> <li>- Les dépôts sont répertoriés et préparés</li> </ul>				
<b>Prendre en charge les objets à traitement spécifique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la conformité des objets avec le bordereau récapitulatif et le signer</li> <li>- Signaler sans délai toute divergence et/ou erreur d'affectation</li> <li>- Classer les objets dans l'ordre de la distribution</li> <li>- Mettre les objets en sécurité</li> </ul>	<b>TS = 5 pts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bordereau récapitulatif conforme aux objets signalés (signé si exact, non signé si non exact)</li> <li>- Signalement effectué si bordereau non conforme</li> </ul> TS = 2/2, I = 1/2, TI = 0/2				
<b>Charger le moyen de distribution</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charger en utilisant les matériels de manutention adaptés</li> </ul>	<b>TS = 3 pts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation du matériel adapté</li> <li>- Respect des poids de charge</li> <li>- Equilibre des charges (2 roues)</li> <li>- Utilisation des postures adaptées</li> </ul>				
<b>Evaluation de l'activité 1</b>		<b>/15</b>			

Activité 2 : La distribution et/ou la collecte d'objets						
Domaines	Indicateurs d'évaluation	TI	I	S	TS	
Distribuer et collecter <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se repérer géographiquement en utilisant une carte ou un bulletin d'itinéraire</li> <li>- Distribuer les objets</li> <li>- Appliquer les règles pour les objets à traitement spécifique</li> <li>- Collecter les objets</li> <li>- Gérer l'imprévu</li> <li>- Utiliser les TIC</li> </ul>	TS = 20 pts – 25 pts si autre domaine activité 2 non observé <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence du bulletin d'itinéraire</li> <li>- Présence du bordereau des objets suivis</li> <li>- Présence du carnet de procuration</li> <li>- Pas d'oubli des objets suivis</li> <li>- Part de relevage bien renseigné</li> </ul>					
Recueillir les informations pour la mise à jour des documents <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recenser les modifications et les évolutions repérées dans la tournée</li> <li>- Transmettre les informations</li> </ul>	TS = 5 pts Si observation d'évènements particuliers (changement de nom, problème boîte aux lettres, observations clients, ...) transmission écrite au titulaire sur la position					
Evaluation de l'activité 2						/25

Activité 3 : le retour de distribution						
Domaines	Indicateurs d'évaluation	TI	I	S	TS	
Restituer le déroulement de la tournée <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner les informations importantes</li> <li>- Transmettre les informations aux services/personnes concernés</li> <li>- Rendre compte et justifier de la distribution ou de la non distribution</li> </ul>	TS = 5 pts <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier le cahier de distribution</li> <li>- Expliquer oralement à l'encadrant le pourquoi de la non distribution</li> </ul>					
Clôturer la tournée <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter les objets non distribués</li> <li>- Vérifier les preuves de distribution</li> <li>- Calculer les soldes des encaissements</li> <li>- Compléter les documents prévus</li> </ul>	TS = 10 pts <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bordereau traceo (V8) correctement complété et signé</li> <li>- Rédition des comptes</li> <li>- Carnet de commission rempli si nécessaire</li> <li>- Traitement correct des objets non distribués</li> </ul> Si manque 1 critère = I, s'il manque 2 critères = TI					
Proposer des améliorations pour l'organisation de la tournée <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir des solutions simples</li> <li>- Argumenter sa proposition</li> <li>- Transmettre la proposition par écrit ou par oral aux personnes et/ou services concernés</li> </ul>	Non évaluable dans le cadre d'une observation ponctuelle					
Evaluation de l'activité 3						/15

Activité 5 : la conduite de façon rationnelle et citoyenne des véhicules et la manipulation des matériels utilisés						
Domaines	Indicateurs d'évaluation	TI	I	S	TS	
La prise en main du moyen de locomotion et du matériel <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier les organes de sécurité du véhicule/matériel utilisé</li> <li>- Appliquer les consignes et gestes de sécurité liés à la prise en main du véhicule</li> </ul>	TS = 5 pts (évalué avec la maintenance) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification de la présence des documents ou matériels nécessaires à la tournée</li> </ul>					
Les déplacements occasionnés par la distribution <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles de la sécurité</li> <li>- Appliquer les règles d'éco-conduite</li> </ul>	TS = 5 pts <ul style="list-style-type: none"> <li>- Port des EPI</li> <li>- Port et/ou présence des équipements obligatoires</li> </ul>					
Le signalement des dysfonctionnements et des anomalies <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les anomalies et les dysfonctionnements</li> <li>- Renseigner les registres et/ou documents</li> <li>- Informer le responsable des anomalies et des dysfonctionnements constatés</li> </ul>	TS = 5 pts <ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalement des anomalies sur le document approprié</li> </ul>					
La maintenance du véhicule et du matériel <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles de contrôle et de maintenance</li> <li>- Assurer l'entretien de 1<sup>er</sup> niveau du véhicule et du matériel utilisé</li> </ul>	Evaluée selon les mêmes indicateurs que la prise en main					
Evaluation de l'activité 5						/15

## Compétences comportementales

Domaines	Indicateurs d'évaluation	TI	I	S	TS
<b>I. Santé et sécurité au travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porter les équipements de protection individuelle</li> <li>- Appliquer les règles de santé et de sécurité au travail</li> <li>- Respecter le matériel, l'équipement</li> <li>- Adopter un comportement éco-citoyen</li> <li>- Refuser le risque</li> <li>- Anticiper les risques</li> </ul>	<b>TS = 7 pts</b>  Reprendre Activité 1 - Domaine 1 et Activité 5 – Domaines 1 et 2 pour évaluer cette partie.				
<b>II. Aptitude à la communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter une attitude professionnelle d'accueil</li> <li>- Adapter sa communication orale à l'interlocuteur</li> <li>- Etre factuel, synthétique et précis</li> <li>- Tirer et présenter ses conclusions</li> </ul>	<b>TS = 8 pts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dire Bonjour, merci et au revoir</li> <li>- Avoir le sourire</li> <li>- Regarder le client</li> <li>- Faire des propositions de produits</li> </ul>				
<b>III. Respect des règles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre rigoureux dans l'application des procédures</li> <li>- Respecter les normes de productivité</li> <li>- Faire preuve de probité, de confidentialité</li> <li>- Faire preuve de ponctualité</li> <li>- Faire preuve d'organisation</li> </ul>	<b>TS = 8 pts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de confidentialité</li> <li>- Ne pas être en retard</li> </ul>				
<b>IV. Efficacité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiquer l'entraide, faire preuve d'esprit d'équipe et de performance collective</li> <li>- Faire preuve d'initiative</li> <li>- Faire preuve de réactivité</li> <li>- S'auto-contrôler</li> <li>- Véhiculer une image positive et professionnelle de l'entreprise</li> </ul>	<b>TS = 7 pts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification des tâches effectuées</li> <li>- Proposition d'amélioration</li> <li>- Tenue vestimentaire correcte</li> <li>- Hygiène corporelle correcte</li> </ul>				
<b>Evaluation des compétences comportementales</b>		<b>/30</b>			

<b>Synthèse de l'évaluation</b>	Compétences professionnelles	<b>/70</b>
	Compétences comportementales	<b>/30</b>

<b>Observations concernant le candidat</b>	<b>Note finale</b>
	<b>/20</b>

**En aucun cas, ces propositions de notes ne seront communiquées au candidat**

<b>Evaluateurs</b>		<b>Date de l'évaluation :</b>	
<b>Noms</b>	<b>Prénoms</b>	<b>Fonction<sup>(1)</sup></b>	<b>Signature</b>

<sup>(1)</sup> tuteur, maître d'apprentissage, formateur, enseignant, autre