

CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle

GRILLE D'ÉVALUATION

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

| 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"> - Se repérer géographiquement en utilisant une carte ou un bulletin d'itinéraire - Distribuer les objets - Appliquer les règles pour les objets à traitement spécifique - Collecter les objets - Gérer l'imprévu - Utiliser les TIC | TS = 20 pts – 25 pts si autre domaine activité 2 non observé <ul style="list-style-type: none"> - Présence du bulletin d'itinéraire - Présence du bordereau des objets suivis - Présence du carnet de procuration - Pas d'oubli des objets suivis - Part de relevage bien renseigné | | | | | |
| Recueillir les informations pour la mise à jour des documents <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les modifications et les évolutions repérées dans la tournée - Transmettre les informations | 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"> - Sélectionner les informations importantes - Transmettre les informations aux services/personnes concernés - Rendre compte et justifier de la distribution ou de la non distribution | TS = 5 pts <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier le cahier de distribution - Expliquer oralement à l'encadrant le pourquoi de la non distribution | | | | | |
| Clôturer la tournée <ul style="list-style-type: none"> - Traiter les objets non distribués - Vérifier les preuves de distribution - Calculer les soldes des encaissements - Compléter les documents prévus | TS = 10 pts <ul style="list-style-type: none"> - Bordereau traceo (V8) correctement complété et signé - Rédition des comptes - Carnet de commission rempli si nécessaire - Traitement correct des objets non distribués 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"> - Définir des solutions simples - Argumenter sa proposition - Transmettre la proposition par écrit ou par oral aux personnes et/ou services concernés | 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"> - Vérifier les organes de sécurité du véhicule/matériel utilisé - Appliquer les consignes et gestes de sécurité liés à la prise en main du véhicule | TS = 5 pts (évalué avec la maintenance) <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la présence des documents ou matériels nécessaires à la tournée | | | | | |
| Les déplacements occasionnés par la distribution <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de la sécurité - Appliquer les règles d'éco-conduite | TS = 5 pts <ul style="list-style-type: none"> - Port des EPI - Port et/ou présence des équipements obligatoires | | | | | |
| Le signalement des dysfonctionnements et des anomalies <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les anomalies et les dysfonctionnements - Renseigner les registres et/ou documents - Informer le responsable des anomalies et des dysfonctionnements constatés | TS = 5 pts <ul style="list-style-type: none"> - Signalement des anomalies sur le document approprié | | | | | |
| La maintenance du véhicule et du matériel <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les règles de contrôle et de maintenance - Assurer l'entretien de 1^{er} niveau du véhicule et du matériel utilisé | 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 |
|---|--|------------|---|---|----|
| I. Santé et sécurité au travail <ul style="list-style-type: none"> - Porter les équipements de protection individuelle - Appliquer les règles de santé et de sécurité au travail - Respecter le matériel, l'équipement - Adopter un comportement éco-citoyen - Refuser le risque - Anticiper les risques | TS = 7 pts Reprendre Activité 1 - Domaine 1 et Activité 5 – Domaines 1 et 2 pour évaluer cette partie. | | | | |
| II. Aptitude à la communication <ul style="list-style-type: none"> - Adopter une attitude professionnelle d'accueil - Adapter sa communication orale à l'interlocuteur - Etre factuel, synthétique et précis - Tirer et présenter ses conclusions | TS = 8 pts <ul style="list-style-type: none"> - Dire Bonjour, merci et au revoir - Avoir le sourire - Regarder le client - Faire des propositions de produits | | | | |
| III. Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> - Etre rigoureux dans l'application des procédures - Respecter les normes de productivité - Faire preuve de probité, de confidentialité - Faire preuve de ponctualité - Faire preuve d'organisation | TS = 8 pts <ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de confidentialité - Ne pas être en retard | | | | |
| IV. Efficacité <ul style="list-style-type: none"> - Pratiquer l'entraide, faire preuve d'esprit d'équipe et de performance collective - Faire preuve d'initiative - Faire preuve de réactivité - S'auto-contrôler - Véhiculer une image positive et professionnelle de l'entreprise | TS = 7 pts <ul style="list-style-type: none"> - Vérification des tâches effectuées - Proposition d'amélioration - Tenue vestimentaire correcte - Hygiène corporelle correcte | | | | |
| Evaluation des compétences comportementales | | /30 | | | |

| | | |
|---------------------------------|------------------------------|------------|
| Synthèse de l'évaluation | Compétences professionnelles | /70 |
| | Compétences comportementales | /30 |

| | |
|--|--------------------|
| Observations concernant le candidat | Note finale |
| | /20 |

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

| | | | |
|--------------------|----------------|-------------------------------|------------------|
| Evaluateurs | | Date de l'évaluation : | |
| Noms | Prénoms | Fonction⁽¹⁾ | Signature |
| | | | |

⁽¹⁾ tuteur, maître d'apprentissage, formateur, enseignant, autre