

A Mesdames les Rectrices  
et Messieurs les Recteurs d'académie  
à l'attention de Mesdames et Messieurs les  
Chefs des Divisions des examens et concours

**Affaire suivie par : Alexia SALEH STANISLAS**  
**Référence : DEP 3/GG/EA/AS**

Arcueil, le 31 mars 2022

**Objet :** Circulaire d'organisation du certificat d'aptitude professionnel spécialité opérateur/opératrice de service  
- relation client livraison (OS-RCL) - session 2022

**Références :**

- Arrêté ministériel du 30 mai 2017 portant création du certificat d'aptitude professionnel spécialité opérateur de service relation client livraison et fixant ses modalités de délivrance.
- Arrêté du 18 juin 2018 modifiant l'arrêté du 17 janvier 2013 portant application de l'article D. 222-8 du code de la route et fixant les conditions et modalités d'obtention du permis de conduire au vu des diplômes, certificats ou titres professionnelles de conducteur routier.
- Arrêté du 6 octobre 2017 modifiant l'arrêté du 19 février 2010 relatif aux modalités de l'épreuve pratique de l'examen du permis de conduire des catégories B et B1.
- Arrêté du 11 juillet 2016 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 fixant les conditions d'établissement, de délivrance et de validité du permis de conduire.

**1. Les sujets :**

Le service inter-académique des examens et concours est chargé du pilotage national des sujets du certificat d'aptitude professionnel opérateur/opératrice de service - relation client livraison.

Le SIEC est chargé de l'élaboration des sujets de l'épreuve EP3.B – phase 1, phase 2 et phase 3 sous la forme ponctuelle.

L'élaboration des sujets et l'organisation des épreuves orales, EP1 et EP2, **sont laissées à l'initiative de chaque académie**, tout en veillant au respect des consignes données ci-dessous.

Vous trouverez en **annexes 2.3 à 2.4 et 3.1 à 3.5** les grilles d'évaluation correspondantes.

Les sujets vous parviendront via l'application SEFIA. Il vous appartiendra de les dupliquer en nombre et d'en assurer la distribution dans les centres relevant de votre compétence géographique.

**En cas de difficulté pendant le déroulement des épreuves, vos services –uniquement– pourront prendre contact avec le bureau des sujets de l'enseignement professionnel du SIEC :**

Maelle GRAMOND : 01 49 12 23 81  
Courriel : [maelle.gramond@siec.education.fr](mailto:maelle.gramond@siec.education.fr)

Ourdia MAHRAZI : 01 49 12 34 08  
Courriel : [ourdia.mahrazi@siec.education.fr](mailto:ourdia.mahrazi@siec.education.fr)

## **2. Les centres d'examens :**

Des centres d'examens pourront être ouverts dans les lycées professionnels publics où une section préparant au certificat d'aptitude professionnel spécialité opérateur/opératrice de service - relation client livraison est implantée.

Les élèves des lycées privés sous contrat et les candidats des centres de formation d'apprentis auront la possibilité de passer les épreuves dans leur établissement d'origine lorsque celui-ci aura été désigné par vos soins comme centre d'examen annexe.

## **3. Le calendrier et le déroulement des épreuves :**

Les épreuves se dérouleront conformément au calendrier joint en **annexe 1**.

### **A. Épreuve EP1 – Relation client et proposition de produits et de services**

#### **a) Évaluation en mode ponctuel**

Cette épreuve orale s'appuie sur la réalisation par le candidat de deux situations qui s'enchaînent.

- Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service
- Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique

#### **Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service**

Le candidat remet à la date fixée par le recteur d'académie un document authentique (ou reconstitué) d'un produit ou d'un service de l'organisation dans laquelle il a évolué. Le jury se concerta pour définir un nouveau contexte prenant en compte l'organisation et le produit ou le service présenté.

Le responsable de centre veillera à ce que les candidats disposent de 15 minutes pour prendre connaissance de la situation professionnelle proposée par le jury via le document de cadrage que vous trouverez en **annexe 2.6**. Au cours de cette préparation, tous les documents internes à l'organisation, en lien avec le produit et/ou le service présenté, peuvent être utilisés par le candidat.

Un modèle de fiche de produit ou de prestation de services est mis à la disposition des centres de formation et des candidats individuels **annexe 2.1**.

La grille d'évaluation de cette première situation est présentée en **annexe 2.3**.

La situation professionnelle proposée par le jury d'interrogation doit permettre d'évaluer :

- Obligatoirement la compétence 3 « Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle » ;
- Et une seconde compétence choisie entre la compétence 2 « Préparer l'entretien et entrer en contact avec le client tout en respectant les procédures, consignes et règles de mise en place de la communication professionnelle » et la compétence 5 « Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente en se préoccupant du client et de sa satisfaction ».

### Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique

Cette partie s'appuie sur un entretien avec les membres du jury d'interrogation. Elle se déroule à l'issue de la première partie (situation 1) et s'appuie sur un document interne à l'organisation dans laquelle le candidat a évolué.

Le candidat remet, à la date fixée par le recteur d'académie, un support interne de l'organisation (document, photographie, capture d'écran, support informatique...) présentant un moyen technologique utile à l'information et à la communication avec le client. Ce support sert à la présentation et au questionnement.

Le jury qui interroge en situation 2 est le même qu'en situation 1.

Un modèle de fiche portant sur la connaissance de l'environnement numérique, économique et juridique est mis à la disposition des centres de formation et des candidats individuels en **annexe 2.2**.

La grille d'évaluation de cette deuxième situation est présentée en **annexe 2.4**. Cinq critères au moins par compétence doivent être évalués.

À l'issue de ces deux situations et après avoir complété les **annexes 2.3 et 2.4**, les membres du jury doivent compléter la grille récapitulative de notation présentée en **annexe 2.5**.

En l'absence des documents supports à l'évaluation pour l'une et/ou l'autre des situations, le candidat n'est pas évalué et se voit attribuer la note de zéro à l'une et/ou l'autre des deux situations correspondantes.

#### **b) Évaluation par contrôle en cours de formation**

Les grilles d'évaluation de chacune des deux situations sont présentées respectivement en **annexe 2.7** et en **annexe 2.8**. En fin d'année, et avant la date de remontée des notes en CCF, la commission d'interrogation complète la grille récapitulative de notation présentée en **annexe 2.9**.

### **B. Épreuve EP2 – Logistique et préparation de livraison**

#### **a) Évaluation en mode ponctuel**

Le candidat remet à la date fixée par le recteur d'académie un document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel ou des éventuelles expériences professionnelles présenté en **annexe 3.1**.

Ce document est renseigné conjointement par le(s) tuteur(s) ou le maître d'apprentissage ou l'employeur et par le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel ayant assuré le suivi du candidat lors de sa formation en milieu professionnel.

Il est renseigné par le candidat lui-même lorsque ce dernier ne dépend pas d'un établissement de formation.

Le responsable de centre veillera à ce que les candidats disposent de 5 minutes pour prendre connaissance du contexte ou de la situation professionnelle lui permettant de présenter des activités afin de démontrer qu'il sait mobiliser les compétences constitutives choisies via le document présenté à l'**annexe 3.4**. (Le récapitulatif des compétences et compétences constitutives est présenté à l'**annexe 3.3**)

La grille d'évaluation est présentée en **annexe 3.5**.

En l'absence des documents supports à l'évaluation, le candidat n'est pas évalué et se voit attribuer la note de zéro.

#### **b) Évaluation par contrôle en cours de formation**

Le document récapitulatif de la formation en milieu professionnel, support de l'évaluation, est présenté en **annexe 3.2 ou 3.3**.

La grille d'évaluation de cette épreuve figure en **annexe 3.6**.

### **C. Epreuve EP3 - Conduite professionnelle d'un moyen de transport**

Cette épreuve comprend deux situations d'évaluation :

- Situation 1 : conduite d'un véhicule de catégorie B
- Situation 2 : évaluation de compétences professionnelles en lien avec la conduite

Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B

#### **a) Evaluation en mode ponctuel**

Les candidats déjà titulaires du permis B sont dispensés de cette épreuve.

Le candidat se présente à l'épreuve pratique du permis B, après avoir validé en amont l'épreuve théorique générale (ETG). Le candidat réalise l'ETG et la phase pratique telles que définies par le ministère en charge des examens du permis de conduire.

Le résultat de l'ETG est consigné sur un dossier spécifique renseigné par l'enseignant ou le formateur habilité. Ce dossier intitulé « Synthèse des avis » est présenté en **annexe 4.1**.

En cas de résultat défavorable, le candidat doit se présenter aux séances de rattrapage, celles-ci n'étant pas limitées en nombre. Chaque académie prévoit le nombre de séances de rattrapage qu'il leur est matériellement possible d'organiser en fonction du calendrier de passage des épreuves.

L'épreuve pratique du permis B se déroule dans le centre de formation. Cette épreuve ne fait pas l'objet d'une note mais d'une mention « validée » ou « non validée » sur le bordereau de notation.

La grille d'évaluation de cette épreuve est présentée en **annexe 4.2**. Cette grille est renseignée par l'expert en charge de l'examen et archivée dans le dossier « Synthèse des avis » (**annexe 4.1**).

Rappel : s'agissant d'une épreuve ponctuelle, une seule présentation à cette épreuve est possible.

L'épreuve n'étant pas une épreuve obligatoire pour l'obtention du CAP, son organisation pour les candidats individuels est laissée à l'initiative de chaque académie.

#### **b) Évaluation par contrôle en cours de formation**

À l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique du centre de formation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant :

- Les documents produits par l'expert en charge des examens du permis de conduire,
- Le dossier spécifique de relevé des résultats (**annexe 4.1**).

L'ensemble du dossier décrit ci-dessus relatif à la situation d'évaluation est tenu à la disposition du jury.

La grille d'évaluation est la même que celle utilisée dans le cadre de l'épreuve ponctuelle (modèle en **annexe 4.2**). Cette grille est renseignée par l'expert en charge de l'examen et archivée dans le dossier « synthèse des avis » (**annexe 4.1**).

#### **c) Obtention du titre du permis de conduire**

Toute personne désirant obtenir la catégorie du permis de conduire correspondant à la formation reçue pour le diplôme du certificat d'aptitude professionnel opérateur/opératrice de service - relation client livraison doit en faire la demande au préfet du département dans lequel il est domicilié, au moyen du télé-service « demande de permis de conduire », conformément aux dispositions du chapitre III de l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 20 avril 2012.

Les diplômes énoncés à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 18 juin 2018 modifiant l'arrêté du 17 janvier 2013 portant application de l'article D. 222-8 du code de la route et fixant les conditions et modalités d'obtention du permis de conduire au vu des diplômes, certificats ou titres professionnels de conducteur routier peuvent être remplacés par un relevé des notes obtenues aux épreuves du diplôme.

#### Situation 2 : Évaluation de compétences professionnelles en lien avec la conduite

##### **a) Evaluation en mode ponctuel**

Cette épreuve comprend 3 phases :

- Phase 1 : Prise en charge du moyen de transport
- Phase 2 : Réalisation d'un diagnostic simple d'un dysfonctionnement sur le moyen de transport et remise en conformité
- Phase 3 : Vérification de la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter

Le candidat doit réaliser successivement les trois phases. Les phases 1, 2 et 3 n'étant pas dissociées, il convient de veiller à ce que les centres de passage disposent d'un lieu approprié pour organiser la partie écrite de l'épreuve (phase 3).

L'évaluation de cette épreuve s'effectue à partir de la grille présentée en **annexe 5**.

##### **b) Évaluation par contrôle en cours de formation**

L'évaluation de cette épreuve s'effectue à partir de la grille présentée en **annexe 5**.

#### **4. L'organisation des corrections et des jurys**

Les corrections des épreuves écrites et orales seront organisées à l'initiative de chaque académie.

Le jury de délibération est composé dans les conditions prévues à l'article D 337 – 48 du code de l'éducation. Il est présidé par une personne qualifiée de la profession membre du jury qui peut être assistée ou suppléé par un vice-président désigné parmi les membres du jury enseignant dans des établissements d'enseignement public.

#### **5. Les relevés de notes et les diplômes**

Il appartiendra à chaque académie de publier les résultats et d'éditer les relevés de notes et les diplômes de ses candidats.

#### **6. L'organisation de la session de remplacement**

Une session de remplacement peut être organisée conformément à l'article D337-157 du code de l'éducation. L'inscription à la session de remplacement relève de la responsabilité du Recteur de l'académie d'origine du candidat.

**Pour le Directeur  
et par délégation,  
la Chef de la Division  
de l'enseignement professionnel**



**Gaëlle GUIBERT**

**Circulaire d'organisation du CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison**

**LISTE DES ANNEXES**

<b>ANNEXE 1</b>	Calendrier des épreuves
<b>ANNEXE 2.1</b>	EP1 : Modèle de fiche de produit ou de prestation de services
<b>ANNEXE 2.2</b>	EP1 : Modèle de fiche connaissance de l'environnement numérique, économique et juridique
<b>ANNEXE 2.3</b>	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 ponctuel
<b>ANNEXE 2.4</b>	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 ponctuel
<b>ANNEXE 2.5</b>	EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Grille récapitulative de notation en ponctuel
<b>ANNEXE 2.6</b>	EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service Évaluation ponctuelle Document de cadrage
<b>ANNEXE 2.7</b>	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 CCF
<b>ANNEXE 2.8</b>	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 CCF
<b>ANNEXE 2.9</b>	EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 + Situation 2 Grille récapitulative de notation en CCF
<b>ANNEXE 3.1</b>	EP2 : Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)
<b>ANNEXE 3.2</b>	EP2 : Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif de l'expérience professionnelle
<b>ANNEXE 3.3</b>	EP2 : Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif des compétences et compétences constitutives Évaluation en ponctuel ou en CCF
<b>ANNEXE 3.4</b>	EP2 : Logistique et préparation de livraison Descriptif des contextes et/ou des situations professionnelles Évaluation en ponctuel ou en CCF
<b>ANNEXE 3.5</b>	EP2 : Logistique et préparation de livraison Épreuve en ponctuel
<b>ANNEXE 3.6</b>	EP2 : Logistique et préparation de livraison Épreuve en CCF
<b>ANNEXE 4.1</b>	EP3 : Conduite professionnelle d'un moyen de transport Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B Synthèse des avis Épreuve en ponctuel ou en CCF
<b>ANNEXE 4.2</b>	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 ponctuel ou en CCF
<b>ANNEXE 5</b>	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

ANNEXE 1

CALENDRIER DES ÉPREUVES  
SESSION JUIN 2022  
CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE  
**OPERATEUR DE SERVICE RELATION CLIENT ET LIVRAISON**

Métropole - Réunion - Mayotte

Dates	Horaires / Durée	Épreuves	Nature
Lundi 2 juin 2022	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 9 mai 2022</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 - E.P.S	
	Durée : 10 minutes	Chef d'œuvre	orale

**Annexe 2.1**

<b>CAP OS-RCL SESSION 2022</b>			
<b>ÉPREUVE EP1 RELATION CLIENT ET PROPOSITION DE PRODUITS ET DE SERVICES</b>			
<b>SITUATION 1 – VENTE D'UN PRODUIT OU D'UNE PRESTATION DE SERVICES</b>			
<b>NOM DE NAISSANCE</b> .....	<b>NOM D'USAGE</b> .....	<b>PRÉNOM</b> .....	<b>NÉ(E) LE</b> ...../...../.....
DÉNOMINATION ET NATURE DU PRODUIT			
PRIX/GRILLE TARIFAIRE			
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES			
CARACTÉRISTIQUES COMMERCIALES			
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE			
AUTRE ÉLÉMENT D'ANALYSE			
SUPPORT VISUEL (facultatif)			

## Annexe 2.2

CAP OS-RCL SESSION 2022			
ÉPREUVE EP1 RELATION CLIENT ET PROPOSITION DE PRODUITS ET DE SERVICES			
SITUATION 2 – CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL, NUMÉRIQUE, ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE			
<b>NOM DE NAISSANCE</b> .....	<b>NOM D'USAGE</b> .....	<b>PRÉNOM</b> .....	<b>NÉ(E) LE</b> ...../...../.....

### Support interne de communication et d'information

- Document (affiche publicitaire, plaquette d'information, photographie...)
  - capture d'écran
  - support informatique

### A l'oral, je suis 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

<b>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</b>					
Académie :		Session :			
Nom et Prénom du candidat :		Date de l'épreuve :			
Critères d'évaluation (1)		MI	MF	MS	TBM
<b>Compétence 2 : Préparer l'entretien et entrer en contact</b>					
<b>C2.1</b>	<input type="checkbox"/> La diversité et la structure des organisations sont identifiées et le rôle de chaque membre et partenaires est maîtrisé.				
<b>C2.2</b>	<input type="checkbox"/> Les informations recueillies sur l'offre sont exploitables et adaptées à la demande lors de l'entretien de vente.				
<b>C2.3</b>	<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.				
<b>C2.4</b>	<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.				
<b>C2.5</b>	<input type="checkbox"/> L'objet du contact est transmis et compris par l'interlocuteur.				
<b>Compétence 3 : Mener l'entretien de vente</b>					
<b>C3.1</b>	<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.				
<b>C3.2</b>	<input type="checkbox"/> La présentation de l'offre et l'argumentation sont adaptées aux besoins du client.				
<b>C3.3</b>	<input type="checkbox"/> L'objection est identifiée et repérée, son traitement rassure et convainc le client.				
<b>C3.4</b>	<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.				
<b>Compétence 5 : Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente</b>					
<b>C5.1</b>	<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.				
<b>C5.2</b>	<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) <b>MI</b> : Maîtrise insuffisante <b>MF</b> : Maîtrise fragile <b>MS</b> : Maîtrise satisfaisante <b>TBM</b> : Très bonne maîtrise					



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**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
<input type="checkbox"/> Les points forts et les points faibles de la prestation sont repérés				
<input type="checkbox"/> Les techniques utilisées sont justifiées				
<b>Total situation 1</b>	<b>/60</b>			

**Appréciation globale**

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

## ANNEXE 2.4

<b>EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services</b> <b>Situation 2 : Connaissance de l'environnement Professionnel, Numérique, Economique et Juridique – Coefficient 2</b> <b>Grille d'évaluation en ponctuel</b>						
Académie :			Session :			
Nom et prénom du candidat :			Date de l'épreuve :			
Critères d'évaluation (1)			MI	MF	MS	TBM
<b>Compétence 1 : Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution</b>						
<b>C1.1</b>	<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.					
<b>C1.2</b>	<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					
<b>C1.3</b>	<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.					
<b>Compétence 4 : Informer le client, collecter les informations et déterminer l'outil de communication le plus approprié</b>						
<b>C4.1</b>	<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.					
<b>C4.2</b>	<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.					
<b>C4.3</b>	<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.					
<b>C4.4</b>	<input type="checkbox"/> La confidentialité des données est respectée.					
	<input type="checkbox"/> Les intérêts des clients et de l'organisation sont préservés.					
<b>Total situation 2</b>					<b>/40</b>	

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

ANNEXE 2.5

<b>EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services</b>	
<b>Grille récapitulative de notation en ponctuel</b>	
<b>Académie :</b>	<b>Session d'examen :</b>
<b>Nom et Prénom du candidat :</b>	<b>Date :</b>
<b>Situation 1 - Vente d'un produit ou d'une prestation de service</b>	<b>/60</b>
<b>Situation 2 - Connaissance de l'environnement professionnel, numérique et juridique</b>	<b>/40</b>
<b>Total</b>	<b>/100</b>

<b>Note arrêtée</b>	<b>/20</b>
---------------------	------------

<b>Membres du jury d'interrogation</b>		
<b>Nom et Prénom</b>		
<b>Fonction</b>	<b>Professeur/Formateur</b>	<b>Professionnel OU Professeur/Formateur</b>
<b>Émargement</b>		



**ANNEXE 2.6**

<b>EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service – Coefficient 3 Évaluation ponctuelle Document de cadrage</b>	
<b>Durée de l'épreuve : 10 minutes maximum</b>	<b>Temps de préparation : 15 minutes</b>
Académie	Session :
Nom et Prénom du candidat :	Date :
<b>Contexte de la situation de vente (à partir du document fourni par le candidat)</b>	
Identification de l'organisation :	
<input type="checkbox"/> Document interne à l'organisation	<input type="checkbox"/> Vente de produit
<input type="checkbox"/> Document créé par le candidat	<input type="checkbox"/> Vente de prestation de service
<b>Compétences évaluées</b>	
<input type="checkbox"/> C2 - Préparer l'entretien de vente	<input type="checkbox"/> C3 - Mener l'entretien de vente
<input type="checkbox"/> C5 - Participer à la gestion des réclamations,	la fidélisation et au suivi après-vente
<b>Descriptif du nouveau contexte de relation client</b>	
<b>Contexte</b>	
<input type="checkbox"/> En face à face	<input type="checkbox"/> Au téléphone
Lieu de la situation	
<input type="checkbox"/> Chez le client	<input type="checkbox"/> En entreprise
<b>Profil du client concerné</b>	
<b>Objectif commercial à atteindre</b>	

## 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 – Coefficient 3 Grille d'évaluation en CCF							
Académie :		Établissement :		Session :			
Nom et Prénom du candidat :			Date de l'épreuve :				
Critères d'évaluation			MI	MF	MS	TBM	
<b>Compétences 2 : Préparer l'entretien et entrer en contact</b>							
<b>C2.1</b>	<input type="checkbox"/> La diversité et la structure des organisations sont identifiées et le rôle de chaque membre et partenaires est maîtrisé.						
<b>C2.2</b>	<input type="checkbox"/> Les informations recueillies sur l'offre sont exploitables et adaptées à la demande lors de l'entretien de vente.						
<b>C2.3</b>	<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.						
<b>C2.4</b>	<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.						
<b>C2.5</b>	<input type="checkbox"/> L'objet du contact est transmis et compris par l'interlocuteur.						
<b>Compétence 3 : Mener l'entretien de vente</b>							
<b>C3.1</b>	<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.						
<b>C3.2</b>	<input type="checkbox"/> La présentation de l'offre et l'argumentation sont adaptées aux besoins du client.						
<b>C3.3</b>	<input type="checkbox"/> L'objection est identifiée et repérée, son traitement rassure et convainc le client.						
<b>C3.4</b>	<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.						
<b>Compétence 5 : Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente</b>							
<b>C5.1</b>	<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.						
<b>C5.2</b>	<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.						
<b>Total situation 1</b>						<b>/40</b>	
(1) <b>MI</b> : Maîtrise insuffisante <b>MF</b> : Maîtrise fragile <b>MS</b> : Maîtrise satisfaisante <b>TBM</b> : Très bonne maîtrise							

## ANNEXE 2.8

<b>EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services</b>						
<b>Situation 2 : Connaissance de l'environnement Professionnel, Numérique, Economique et Juridique – Coefficient 2</b>						
<b>Grille d'évaluation en CCF</b>						
Académie :		Établissement :		Session :		
Nom et prénom du candidat :			Date de l'épreuve :			
Critères d'évaluation (1)			MI	MF	MS	TBM
<b>Compétence 1 : Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution</b>						
<b>C1.1</b>	<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.					
<b>C1.2</b>	<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.					
<b>C1.3</b>	<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.					
<b>Compétence 4 : Informer le client, collecter les informations et déterminer l'outil de communication le plus approprié</b>						
<b>C4.1</b>	<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.					
<b>C4.2</b>	<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.					
<b>C4.3</b>	<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.					
<b>C4.4</b>	<input type="checkbox"/> La confidentialité des données est respectée.					
	<input type="checkbox"/> Les intérêts des clients et de l'organisation sont préservés.					
<b>Total situation 2</b>						<b>/60</b>
(1) <b>MI</b> : Maîtrise insuffisante <b>MF</b> : Maîtrise fragile <b>MS</b> : Maîtrise satisfaisante <b>TBM</b> : Très bonne maîtrise						

## ANNEXE 2.9

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

<b>Membres du jury d'interrogation</b>		
<b>Nom et Prénom</b>		
<b>Fonction</b>	<b>Professeur/Formateur</b>	<b>Professionnel ou professeur/Formateur</b>
<b>Émargement</b>		

## ANNEXE 3.1

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	PFMP 3	PFMP 4	
<b>A6 - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits</b>										
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									

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
<b>A7 - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail</b>					
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				
<b>La préparation de la livraison, la collecte des produits et l'exécution des services</b>					
36.	Utiliser les moyens embarqués de suivi des produits				
37.	Remettre les produits aux clients				
38.	Collecter les produits				
39.	Exécuter les services				
<b>Le retour de tournée</b>					
40.	Gérer les retours				
42.	Remonter les informations sur l'exécution des services				

ANNEXE 3.2

Page 1 EP2 : Logistique et préparation de livraison Document récapitulatif de l'expérience professionnelle		
Lieux d'exercices		
Tâches du pôle du référentiel des activités professionnelles	Tâches et activités réellement effectuées par le candidat en milieu professionnel	
	Oui	Non
<b>A6 - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits</b>		
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	

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
<b>A7 - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail</b>			
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		
<b>La préparation de la livraison, la collecte des produits et l'exécution des services</b>			
36.	Utiliser les moyens embarqués de suivi des produits		
37.	Remettre les produits aux clients		
38.	Collecter les produits		
39.	Exécuter les services		
<b>Le retour de tournée</b>			
40.	Gérer les retours		
42.	Remonter les informations sur l'exécution des services		

### ANNEXE 3.3

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

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

<b>Membres du jury d'interrogation</b>		
<b>Nom - Prénom</b>		
<b>Fonction</b>	<b>Professeur/Formateur</b>	<b>Professionnel ou professeur/Formateur</b>
<b>Émargement</b>		

## ANNEXE 3.5

EP2 : Logistique et préparation de livraison Épreuve en ponctuel					
Durée de l'épreuve : 20 minutes		Temps de préparation : 5 minutes			
Exposé par le candidat : 10 minutes maxi.		Entretien avec le jury : 10 minutes maxi.			
Académie :		Session :			
Nom et Prénom du candidat :		Date :			
Critères d'évaluation		MI	MF	MS	TBM
<b>Compétence 6 - Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits</b>					
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 repérés.				
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.				
<b>Compétence 7 - Organiser la tournée, prendre en charge les produit et remettre la zone au standards et les services, charger</b>					
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 heurts 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 : - l'ordre d'enlèvement et/ou de livraison  - la répartition des charges  - la compatibilité des marchandises entre elles.					
<b>C7.4</b>	<input type="checkbox"/> Le plan de tournée est adapté et prend en compte : - le plan de chargement  - les contraintes réglementaires  - les demandes de service  - les informations liées aux conditions de circulation.					
<b>C7.5</b>	<input type="checkbox"/> Les zones de travail sont conformes au standard.					
<b>EP2 : Logistique et préparation de livraison Épreuve en ponctuel</b>						
<b>Compétence 8 - Livrer, collecter les produits et exécuter les prestations de service</b>						
<b>C8.1</b>	<input type="checkbox"/> L'utilisation des équipements permet de localiser correctement le site du client.					
<b>C8.2</b>	<input type="checkbox"/> L'itinéraire est adapté aux conditions de circulation.					
<b>C8.3</b>	<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.					
<b>Compétence 9 - Gérer les retours de tournée et remonter les informations</b>						
<b>C9.1</b>	<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.					
<b>C9.2</b>	<input type="checkbox"/> Les comptes rendus prévus dans les procédures de l'organisation sont réalisés et transmis.					
					Note	/20
					Note	/60



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Observations sur la prestation

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

## ANNEXE 3.6

EP2 : Logistique et préparation de livraison Épreuve en CCF					
Durée de l'épreuve : 20 minutes		Temps de préparation : 5 minutes			
Académie :		Date de la 1 <sup>ère</sup> évaluation			
Établissement de formation :		Date de la 2 <sup>e</sup> évaluation			
Nom et Prénom du candidat :					
Critères d'évaluation		MI	MF	MS	TBM
<b>Compétence 6 Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits</b>					
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 repérés.				
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.				
<b>Compétence 7 Organiser la tournée, prendre en charge les produits et les services, charger et remettre la zone au standard</b>					
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 heurts 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 : - l'ordre d'enlèvement et/ou de livraison  - la répartition des charges  - la compatibilité des marchandises entre elles.				



<b>C7.4</b>	<input type="checkbox"/> Le plan de tournée est adapté et prend en compte :				
	- le plan de chargement				
	- les contraintes réglementaires				
	- les demandes de service				
	- les informations liées aux conditions de circulation.				
<b>C7.5</b>	<input type="checkbox"/> Les zones de travail sont conformes au standard.				

**EP2 : Logistique et préparation de livraison Épreuve en CCF**

**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.				
				<b>Note</b>	<b>/60</b>
				<b>Note proposée</b>	<b>/20</b>

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

ANNEXE 4.1

**Synthèse des avis  
Épreuve en ponctuel ou en CCF**

Délégation à  
la Sécurité et  
à la  
Circulation  
Routières

Éducation Routière

  
**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE,  
DE LA JEUNESSE  
ET DES SPORTS**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**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



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**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 :			

Version du 22/03/18

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 CIRCULATION – FICHE DE RECUEIL DU BILAN DES COMPÉTENCES**



Candidat
Nom :
Prénom(s) :
Catégorie :
Date :
BAC PRO – CAP

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

(\*) catégories B

(\*\*\*) catégories BE, C, CE, D et DE

Observations

  
  
  

Examen non mené à son terme

BILAN	INSUFFISANT	FAVORABLE
-------	-------------	-----------

ANNEXE 5

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



<b>C12.3</b>	<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.				
<b>C12.4</b>	<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.				
<b>Phase 3</b>					
<b>Vérification de la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter</b>					
<b>Compétence 10 Contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter</b>					
<b>Critères d'évaluation (1)</b>		<b>MI</b>	<b>MF</b>	<b>MS</b>	<b>TBM</b>
<b>C10.2</b>	<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.				
<b>Note</b>				<b>/40</b>	
<b>Note</b>				<b>/20</b>	

<b>Membres du jury</b>		
<b>Nom et Prénom</b>		
<b>Fonction</b>		
<b>Émargement</b>		

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