

Annexe II

Référentiel de certification

Activité 1 → La préparation de la distribution

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A1T1</p> <p>La réception et la manutention des objets</p>	<p>A1T1C1 – Appliquer et maintenir les conditions de sécurité dans les zones de réception et de manutention</p> <p>A1T1C2 – Recueillir, contrôler et élarger les documents de transport</p> <p>A1T1C3 – Détecter et signaler les anomalies</p> <p>A1T1C4 – Ventiler les contenants sur les zones de traitement adaptées</p>	<p>A1T1CP1 – Porter les Équipements de Protection Individuelle</p> <p>A1T1CP2 – Adopter une attitude professionnelle d'accueil</p> <p>A1T1CP3 – Être rigoureux dans l'application des procédures en vigueur</p> <p>A1T1CP4 – Appliquer les règles de santé et de sécurité au travail</p>	<p>S1 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES</p> <p>S1.1 – La réglementation du secteur d'activité</p> <p>S1.2 – L'entreprise dans son environnement</p> <p>S1.3 – Les produits et services de l'entreprise</p> <p>S1.4 – Le circuit industriel</p> <p>S1.5 – L'organisation et la signalétique d'un établissement</p> <p>S1.6 – Les procédures qualité et les standards de l'entreprise</p> <p>S1.7 – La tournée</p> <p>S1.8 – Les règles de distribution</p> <p>S1.9 – Les opérations de collecte</p> <p>S1.10 – Les matériels et véhicules</p>
<p>A1T2</p> <p>Le classement et l'ordonnement de la tournée</p>	<p>A1T2C1 – Interpréter les modalités de tri (signalétiques, matériels, séparations, ...)</p> <p>A1T2C2 – Identifier les différentes catégories de produits</p> <p>A1T2C3 – Analyser les différents éléments de l'adresse</p> <p>A1T2C4 – Appliquer le plan de tri</p> <p>A1T2C5 – Isoler les objets atypiques (non-conformes, à traitement spécifique)</p> <p>A1T2C6 – Résoudre et/ou signaler les anomalies (erreur d'adressage, documentation,)</p>	<p>A1T2CP1 – Respecter, a minima, les normes de productivité en vigueur</p> <p>A1T2CP2 – Pratiquer l'entraide, renseigner autrui</p> <p>A1T2CP3 – Respecter les procédures</p> <p>A1T2CP4 – Faire preuve d'initiative</p> <p>A1T2CP5 – Faire preuve de probité et de confidentialité</p>	<p>S2 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</p> <p>S2.1 – Les principes de base de la communication</p> <p>S2.2 – La communication interne</p> <p>S2.4 – Les technologies de l'information et de la communication / TIC</p> <p>S3 – EEJ (Environnement Économique et Juridique)</p> <p>S3.1 – La notion de marché, d'entreprise et son organisation</p> <p>S3.2 – Les facteurs de production</p> <p>S3.4 – Les principales notions de droit général</p>
<p>A1T3</p> <p>La prise en charge des objets à traitement spécifique</p>	<p>A1T3C1 – Vérifier la conformité des objets avec le bordereau récapitulatif et le signer</p> <p>A1T3C2 – Signaler sans délai toute divergence et/ou erreur d'affectation</p> <p>A1T3C3 – Classer les objets dans l'ordre de la distribution</p> <p>A1T3C4 – Mettre les objets en sécurité</p>	<p>A1T3CP1 – Respecter strictement les consignes de prise en charge et de conservation des objets</p> <p>A1T3CP2 – Faire preuve de réactivité</p> <p>A1T3CP3 – Faire preuve de probité et de confidentialité</p>	<p>S4 – PSE (Prévention Santé Environnement)</p> <p>S4.4.1.3 – La rémunération</p> <p>S4.4.1.5 – Les structures de défense, de protection et de contrôle</p> <p>S4.4.2.1 – Les risques professionnels</p> <p>S4.4.2.2 – La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)</p> <p>S4.4.2.3 – La prévention d'un risque spécifique au secteur professionnel</p>

<p>A1T4 Le chargement du moyen de distribution</p>	<p>A1T4C1 – Charger les moyens de distribution (sacoche, vélo, chariot) en utilisant les matériels de manutention adaptés</p>	<p>A1T4CP1 – Respecter les limites de chargement A1T4CP2 – S'autocontrôler A1T4CP3 – Appliquer et respecter les consignes d'hygiène et de sécurité au travail</p>	
<p>Conditions de réalisation :</p> <p><u>Cadre</u> : Au sein d'une entreprise ayant une activité de distribution d'objets de correspondance opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale. Dans une situation professionnelle réelle ou simulée, sous le contrôle d'un responsable ou d'un formateur.</p> <p><u>Ressources mises à disposition</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents de transport • Systèmes d'information • Indicateurs de tri • Supports de prise en charge des objets à traitement spécifique • Documentation de tournée • Consignes de sécurité 		<p>Critères de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le déchargement est réalisé dans les délais. • Les règles et consignes de sécurité sont respectées. • Les normes de productivité en vigueur sont respectées. • Toutes les anomalies sont signalées et/ou réglées. • Le travail est réalisé en équipe. • Le choix des matériels de manutention est adapté à la situation. • Les documents sont correctement renseignés. • Les informations transmises sont pertinentes, claires et précises. • Tous les objets sont traités. • Les EPI sont portés et les techniques gestuelles sont adaptées. 	

Activité 2 → La distribution et/ou la collecte des objets

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A2T1 Les travaux de distribution et de collecte des objets</p>	<p>A2T1C1 – Se repérer sur un plan, une carte A2T1C2 – Distribuer les objets dans le respect des règles de distribution A2T1C3 – Appliquer les règles propres aux objets nécessitant un traitement spécifique A2T1C4 – Collecter les objets dans le respect des consignes A2T1C5 – Gérer l'imprévu (sens de la circulation modifié, erreur d'adressage) A2T1C6 – Utiliser les TIC mises à disposition</p>	<p>A2T1CP1 – Faire preuve d'adaptation à son environnement (rythme, trafic, délai) A2T1CP2 – Gérer son stress A2T1CP3 – Faire preuve d'initiative A2T1CP4 – Adapter sa communication orale à l'interlocuteur A2T1CP5 – Faire preuve de ponctualité A2T1CP6 – Faire preuve de probité et de confidentialité</p>	<p>S1 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES S1.1 – La réglementation du secteur d'activité S1.2 – L'entreprise dans son environnement S1.3 – Les produits et services de l'entreprise S1.6 – Les procédures qualité et les standards de l'entreprise S1.7 – La tournée S1.8 – Les règles de distribution (règles et procédures de traitement, documents et supports utilisés) S1.9 – Les opérations de collecte S1.10 – Les matériels et véhicules S1.11 – Les règles de conduite et l'éco-conduite S1.12 – Le contrôle et la maintenance des matériels et véhicules S2 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE S2.1 – Les principes de base de la communication S2.2 – La communication interne</p>

<p>A2T2 Le recueil des informations pour la mise à jour des documents relatifs à la distribution</p>	<p>A2T2C1 – Recenser les modifications et évolutions repérées lors de la tournée A2T2C2 – Organiser son propre mode de restitution des informations</p>	<p>A2T2CP1 – Faire preuve d'organisation A2T2CP2 – Se montrer précis A2T2CP3 – Faire preuve de probité et de confidentialité</p>	<p>S2.4 – Les technologies de l'information et de la communication / TIC</p> <p>S3 – EEJ (Environnement Économique et Juridique) S3.1 – La notion de marché, d'entreprise et son organisation S3.2 – Les facteurs de production S3.3 – L'éco-citoyenneté S3.4 – Les principales notions de droit général</p> <p>S4 – PSE (Prévention Santé Environnement) S4.3.1.1 – La situation de sa qualification professionnelle S4.4.1.1 – La caractérisation des textes de référence de la législation du travail S4.4.1.2 – Les différents contrats de travail S4.4.1.3 – La rémunération S4.4.1.6 – La surveillance de la santé du salarié S4.4.2.1 – Les risques professionnels S4.4.2.2 – La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) S4.4.2.3 – La prévention d'un risque spécifique au secteur professionnel S4.4.2.4 – La gestion des situations d'urgence S4.4.3 – La participation à la protection de l'environnement</p>
<p>Conditions de réalisation : <u>Cadre</u> : Au sein d'une entreprise ayant une activité de distribution d'objets opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale. Dans une situation professionnelle de retour de tournée, réelle ou simulée. En autonomie, sous le contrôle d'un responsable ou d'un formateur.</p> <p><u>Ressources mises à disposition</u> :</p> <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 	<p>Critères de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chaque objet est traité en conformité avec les processus de l'entreprise. • Les documents de distribution sont renseignés. • La collecte est réalisée. • Les informations sont recueillies. • La tenue professionnelle est portée. • La tournée est effectuée dans le respect des délais et du parcours prédéfini. 		

Activité 3 → Le retour de distribution

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A3T1 La restitution du déroulement de la tournée</p>	<p>A3T1C1 – Sélectionner les informations importantes à partager dans l'entreprise A3T1C2 – Transmettre les informations aux services / personnes concernés A3T1C3 – Rendre compte et justifier de la distribution ou non distribution des objets</p>	<p>A3T1CP1 – Être factuel, synthétique et précis A3T1CP2 – Adapter sa communication orale à l'interlocuteur A3T1CP3 – Faire preuve d'esprit d'équipe et de performance collective A3T1CP4 – Faire preuve de réactivité</p>	<p>S1 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES S1.3 – Les produits et services de l'entreprise S1.4 – Le circuit industriel S1.5 – L'organisation et la signalétique d'un établissement S1.6 – Les procédures qualité et les standards de l'entreprise S1.8 – Les règles de distribution</p> <p>S2 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE S2.1 – Les principes de base de la communication S2.2 – La communication interne S2.4 – Les technologies de l'information et de la communication / TIC</p> <p>S3 – EEJ (Environnement Économique et Juridique) S3.4 – Les principales notions de droit général</p> <p>S4 – PSE (Prévention Santé Environnement) S4.4.1.1 – La caractérisation des textes de référence de la législation du travail S4.4.1.4 – Les instances représentatives des personnels dans l'entreprise S4.4.2.1 – Les risques professionnels S4.4.2.2 – La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) S4.4.2.3 – La prévention d'un risque spécifique au secteur professionnel S4.4.2.4 – La gestion des situations d'urgence</p>
<p>A3T2 La clôture de la tournée</p>	<p>A3T2C1 – Traiter les objets non distribués, selon les procédures A3T2C2 – Vérifier les preuves de distribution au regard des objets distribués A3T2C3 – Calculer le solde des encaissements et décaissements A3T2C4 – Compléter les documents prévus</p>	<p>A3T2CP1 – Appliquer les procédures en vigueur A3T2CP2 – Contribuer à la qualité notamment en réalisant des autocontrôles A3T2CP3 – Être rigoureux</p>	
<p>A3T3 La proposition d'amélioration de l'organisation de la tournée</p>	<p>A3T3C1 – Analyser la situation A3T3C2 – Définir des solutions simples A3T3C3 – Argumenter sa proposition A3T3C4 – Transmettre la proposition, par écrit ou oral, aux personnes et/ou services concernés</p>	<p>A3T3CP1 – Mettre en relation plusieurs informations en vue d'en tirer des conclusions A3T3CP2 – Présenter clairement des conclusions A3T3CP3 – Faire preuve d'initiative</p>	
<p>Conditions de réalisation : Cadre : Au sein d'une entreprise ayant une activité de distribution d'objets opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale. Dans une situation professionnelle de retour de tournée, réelle ou simulée. En autonomie, sous le contrôle d'un responsable ou d'un formateur.</p> <p>Ressources mises à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modes opératoires de l'entreprise • Documentation de tournée et/ou fichiers internes • Formulaires de clôture • Norme qualité de l'entreprise 		<p>Critères de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% des objets traités. • Transmission des comptes équilibrés. • Restitution fiable et exhaustive des informations relatives à la tournée. 	

Activité 4 → La promotion et la mise en œuvre des services de l'entreprise

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A4T1 La promotion des produits /services proposés par l'entreprise</p>	<p>A4T1C1 – Identifier la typologie du client et ses besoins par un questionnement adapté A4T1C2 – Proposer aux clients les produits et services adaptés A4T1C3 – Argumenter et promouvoir les produits et services</p>	<p>A4T1CP1 – Adapter sa communication orale à l'interlocuteur A4T1CP2 – Instaurer un climat de confiance A4T1CP3 – Faire preuve de réactivité A4T1CP4 – Valoriser l'image de l'entreprise</p>	<p>S1 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES S1.2 – L'entreprise dans son environnement S1.3 – Les produits et services de l'entreprise S1.6 – Les procédures qualité et les standards de l'entreprise</p> <p>S2 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE S2.1 – Les principes de base de la communication S2.2 – La communication interne S2.3 – La communication commerciale S2.4 – Les technologies de l'information et de la communication / TIC</p>
<p>A4T2 La réponse au besoin du client</p>	<p>Selon la nature du besoin, 3 possibilités... A4T2C1 – Conclure la vente pour les produits relevant de sa compétence et effectuer les opérations de gestion associées A4T2C2 – Orienter le client vers le service concerné A4T2C3 – Transmettre le besoin du client à son manager et/ou au service compétent</p>	<p>A4T2CP1 – Repérer les interlocuteurs compétents A4T2CP2 – Faire preuve de discernement</p>	<p>S3 – EEJ (Environnement Économique et Juridique) S3.1 – La notion de marché, d'entreprise et son organisation S3.4 – Les principales notions de droit général S3.5 – Les principales notions de droit du travail</p> <p>S4 – PSE (Prévention Santé Environnement) S4.2.1 – La gestion de son budget S4.2.2 – La gestion de ses achats S4.2.3 – L'utilisation des systèmes de protection et de défense du consommateur</p>

<p>A4T3 La mise en œuvre des services assurés par l'entreprise (autres que la distribution)</p>	<p>A4T3C1 – Préparer les supports nécessaires à la prestation des différents services A4T3C2 – Se présenter au client et préciser l'objet de la visite A4T3C3 – Assurer la prestation A4T3C4 – Collecter les informations et les saisir sur les supports adaptés A4T3C5 – Prendre congé du client A4T3C6 – Faire remonter les informations clients et les éventuels dysfonctionnements à son manager</p>	<p>A4T3CP1 – Adapter sa communication à l'interlocuteur A4T3CP2 – Véhiculer une image positive et professionnelle de l'entreprise A4T3CP3 – Faire preuve d'initiative A4T3CP4 – S'inscrire dans une démarche permanente de qualité de service A4T3CP5 – Être rigoureux, clair et précis A4T3CP6 – Faire preuve de ponctualité</p>	<p>S4.3.1.2 – La distinction entre formation initiale et formation continue S4.3.2.1 – L'utilisation des structures d'aide S4.3.2.2 – La mise en œuvre des démarches S4.3.3 – La validation des acquis et de l'expérience S4.4.1.6 – La surveillance de la santé du salarié S4.4.2.1 – Les risques professionnels S4.4.2.3 – La prévention d'un risque spécifique au secteur professionnel</p>
<p>A4T4 La prise en compte d'une réclamation client</p>	<p>A4T4C1 – Repérer les éléments à l'origine de la réclamation A4T4C2 – Reformuler Puis selon la nature de la réclamation, 3 possibilités... A4T4C3 – Répondre à la réclamation A4T4C4 – Orienter le client vers le service consommateur A4T4C5 – Transmettre la réclamation du client à son manager et/ou au service compétent</p>	<p>A4T4CP1 – Instaurer un climat de confiance A4T4CP2 – Faire preuve de discernement</p>	

<p>Conditions de réalisation :</p> <p><u>Cadre</u> : Au sein d'une entreprise ayant une activité de distribution d'objets opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale. Dans une situation professionnelle de distribution, réelle ou simulée. En autonomie, sous le contrôle d'un responsable ou d'un formateur.</p> <p><u>Ressources mises à disposition</u> :</p> <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	<p>Critères de performance :</p> <ul style="list-style-type: none">• La demande du client est prise en charge.• Le besoin du client est identifié.• 100 % des prestations rendues au client.• Le client est satisfait.• La contribution à l'évolution du chiffre d'affaires est réalisée.• La tenue professionnelle est portée.• Les services proposés sont adaptés.
--	---

Activité 5 → La conduite de façon rationnelle et citoyenne des véhicules et la manipulation des matériels utilisés

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>A5T1 La prise en main du moyen de locomotion et du matériel</p>	<p>A5T1C1 – Vérifier les organes de sécurité du véhicule/matériel utilisé A5T1C2 – Appliquer les consignes et les gestes de sécurité liés à la prise en main du véhicule/matériel</p>	<p>A5T1CP1 – Être rigoureux dans l'application des règles de sécurité A5T1CP2 – Respecter le matériel, l'équipement A5T1CP3 – Refuser le risque</p>	<p>S1 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES S1.2 – L'entreprise dans son environnement S1.5 – L'organisation et la signalétique d'un établissement S1.6 – Les procédures qualité et les standards de l'entreprise S1.7 – La tournée S1.10 – Les matériels et véhicules S1.11 – Les règles de conduite et l'éco-conduite S1.12 – Le contrôle et la maintenance des matériels et véhicules</p>
<p>A5T2 Les déplacements occasionnés par la distribution</p>	<p>A5T2C1 – Appliquer les règles de sécurité routière A5T2C2 – Appliquer les règles d'éco-conduite</p>	<p>A5T2CP1 – Véhiculer une image positive et professionnelle de l'entreprise A5T2CP2 – Adopter un comportement éco-citoyen A5T2CP3 – Anticiper les risques</p>	<p>S2 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE S2.2 – La communication interne (orale, écrite / rédaction, présentation d'un rapport simple) S2.4 – Les technologies de l'information et de la communication / TIC</p>
<p>A5T3 Le signalement des dysfonctionnements et des anomalies</p>	<p>A5T3C1 – Repérer les anomalies et les dysfonctionnements A5T3C2 – Renseigner les registres et/ou documents A5T3C3 – Informer le responsable des anomalies et des dysfonctionnements constatés</p>	<p>A5T3CP1 – Avoir le sens des responsabilités individuelle et collective A5T3CP2 – Être rigoureux A5T3CP3 – Être réactif</p>	<p>S3 – EEJ (Environnement Économique et Juridique) S3.3 – L'éco-citoyenneté S3.4 – Les principales notions de droit général S3.5 – Les principales notions du droit du travail</p> <p>S4 – PSE (Prévention Santé Environnement) S4.1.1 – La conciliation des rythmes biologiques et des rythmes influencés par le travail S4.1.2 – L'adaptation de son alimentation à son activité</p>

<p>A5T4 La maintenance du véhicule et du matériel</p>	<p>A5T4C1 – Appliquer les règles de contrôle et de maintenance liées au type de véhicule et de matériel utilisé A5T4C2 – Assurer l'entretien de premier niveau du véhicule et du matériel utilisé</p>	<p>A5T4CP1 – Respecter l'outil de travail A5T4CP2 – Promouvoir une image positive et professionnelle de l'entreprise</p>	<p>S4.1.3 – La gestion de son activité physique S4.1.4 – La prévention des conduites addictives S4.1.5 – La prévention des infections sexuellement transmissibles (IST) S4.1.6 – La prévention d'une grossesse non désirée S4.3.1.2 – La distinction entre formation initiale et formation continue S4.4.1.1 – La caractérisation des textes de référence de la législation du travail S4.4.1.5 – Les structures de défense, de protection et de contrôle S4.4.1.6 – La surveillance de la santé du salarié S4.4.2.1 – Les risques professionnels S4.4.2.2 – La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) S4.4.2.3 – La prévention d'un <u>risque</u> spécifique au secteur professionnel S4.4.2.4 – La gestion des situations d'urgence</p>
<p>Conditions de réalisation :</p> <p><u>Cadre</u> : Au sein d'une entreprise ayant une activité de distribution d'objets opérant à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale. Dans une situation professionnelle réelle ou simulée. En autonomie, sous le contrôle d'un responsable ou d'un formateur. Note : L'intégralité des règles s'applique également aux piétons.</p> <p><u>Ressources mises à disposition</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consignes générales et spécifiques de santé, d'hygiène et de sécurité • Données relatives à la conduite et à l'entretien du véhicule • Modes opératoires • Signalétique • Itinéraires 			<p>Critères de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les anomalies et les dysfonctionnements sont identifiés et signalés. • Les documents sont correctement complétés. • Les informations transmises sont pertinentes, claires et précises. • L'outil de travail est correctement entretenu selon les critères techniques en vigueur.

Savoirs et limites des savoirs

S1 – TECHNIQUES PROFESSIONNELLES		
SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS	COMMENTAIRES
S1.1 – La réglementation du secteur d'activité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La notion de mission de service public et de service marchand ▪ Les règles de la concurrence ▪ Les structures de régulation ▪ La déontologie 	À partir de recherches, de diaporamas, d'articles de presse, de schémas, de films...
S1.2 – L'entreprise dans son environnement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La présentation de l'entreprise et de son organisation (historique, activités, principaux services, organigramme, processus de décision, liaisons fonctionnelles et hiérarchiques) ▪ Les opportunités et menaces des marchés de l'entreprise ▪ Les forces, faiblesses et valeurs de l'entreprise ▪ La stratégie de l'entreprise 	À partir d'organigrammes d'entreprise du secteur, rapports d'activité, schémas... Insister sur les valeurs de l'entreprise
S1.3 – Les produits et services de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La (les) gamme(s) de produits et services de l'entreprise ▪ La notion de services liés et différenciateurs ▪ Les clients ciblés et leurs attentes (clients émetteurs et destinataires / entreprises commanditaires) ▪ Les engagements associés à l'offre de l'entreprise ▪ La notion d'image de marque 	Insister sur les engagements, le service client
S1.4 – Le circuit industriel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le circuit industriel de traitement des objets à distribuer : <ul style="list-style-type: none"> - rôles et missions des structures - implantation géographique - phases de traitement (étapes, technologies, machines et moyens de transports industriels) 	À partir de diaporamas, de films, de visites...
S1.5 – L'organisation et la signalétique d'un établissement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'organisation d'un établissement : <ul style="list-style-type: none"> - différents postes de travail : missions, organisation et interactions - rôle de l'encadrement : coordination de la production et gestion des ressources ▪ La signalétique interne d'un établissement : <ul style="list-style-type: none"> - affichage (tableaux de bord, consignes de sécurité) - aires de circulation et de stockage (sur les quais et dans l'établissement) 	À partir de plans, de documents professionnels...
S1.6 – Les procédures qualité et les standards de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La qualité dans l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - notions de base (normalisation ISO, EFQM) - standards de l'entreprise - mise en œuvre de la démarche qualité, mesure, suivi et pilotage (audits, écarts et actions correctrices) - coût de la non qualité ▪ La qualité dans les missions quotidiennes de l'agent 	À partir de tableaux de bord...
S1.7 – La tournée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les composantes et les normes de présentation de l'adresse ▪ L'organisation des tournées (itinéraires) ▪ Le repérage sur un plan ▪ La préparation de la tournée (opérations de tri, préparation des documents, ...) 	À partir d'exemples concrets
S1.8 – Les règles de distribution	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et procédures de traitement des différents produits et services de l'entreprise ▪ Les documents et supports utilisés ▪ Les TIC 	
S1.9 – Les opérations de collecte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et procédures de collecte ▪ Les documents et supports utilisés ▪ Les technologies utilisées 	

CAP distribution d'objets et de service à la clientèle

S1.10 – Les matériels et véhicules	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les matériels de manutention manuelle ▪ Les matériels de manutention mécanisée ▪ Les véhicules utilisés (2 et 4 roues) 	
S1.11 – Les règles de conduite et l'éco-conduite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La sécurité routière ▪ L'éco-conduite ▪ Les heures de conduite (selon les cas) 	
S1.12 – Le contrôle et la maintenance des matériels et véhicules	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les acteurs de la sécurité ▪ Le rôle de l'agent dans le contrôle et la maintenance ▪ Les points de sécurité (matériels) et les niveaux (véhicules à moteur) ▪ La procédure en cas de dysfonctionnement 	À partir de documentations techniques, de fiches contrôle, de simulations...

S2 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS	COMMENTAIRES
S2.1 – Les principes de base de la communication	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contexte, les acteurs et l'objet de l'échange ▪ Les formes de langage ▪ Langage verbal (articulation, débit, registres de langage) ▪ Langage non verbal (postures, gestuelle) ▪ Codes de politesse ▪ Les obstacles à la communication ▪ Les comportements facilitateurs (écoute, empathie, assertivité, respect) 	À partir de simulations et jeux de rôle. Souligner l'importance du contexte et son influence sur l'échange
S2.2 – La communication interne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sources d'information (intranet, journal interne) ▪ Le retour d'information (rédaction d'un rapport ou d'un courriel simple, bilan oral) ▪ Le renseignement des supports utilisés dans le cadre de ses activités 	À partir de situations réelles et de documents professionnels
S2.3 – La communication commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mercatique (segmentation, attentes et besoins, marketing direct) ▪ L'image de l'entreprise et la contribution de l'agent à la véhiculer ▪ L'analyse du besoin du client (questionnement, écoute, reformulation) ▪ Les techniques simples de vente et d'accueil 	À partir de simulations et jeux de rôle.
S2.4 – Les technologies de l'information et de la communication /TIC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'utilisation d'outils mobiles (PDA, GPS, ...) ▪ L'utilisation d'Internet ▪ Les notions de base du traitement de texte 	

S3 – EEJ (ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE)

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS	COMMENTAIRES
S3.1 – La notion de marché, d'entreprise et son organisation		
S3.1.1 – La notion de marché	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les acteurs sur un marché ▪ Les notions d'« offre » et de « demande » 	
S3.1.2 – La notion d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les éléments d'identification d'une entreprise ▪ La classification des entreprises en fonction de leur taille, de la nature de leur activité, de leur statut juridique ▪ Les biens et les services, la production marchande et non marchande 	
S3.1.3 – Rôle de l'entreprise		
S3.1.4 – Diversité des entreprises		
S3.2 – Les facteurs de production		
S3.2.1 – Le facteur travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La population active, inactive ▪ L'évolution des qualifications et ses causes ▪ La durée du travail ▪ Les différentes formes d'aménagement du temps de travail 	À partir de publications statistiques À partir d'exemples d'entreprise
S3.2.2 – Le facteur capital	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La définition du facteur capital ▪ La distinction des formes d'investissement 	

CAP distribution d'objets et de service à la clientèle

S3.2.3 – La combinaison des facteurs de production	<ul style="list-style-type: none"> Le repérage des conséquences du choix d'une combinaison productive 	S'appuyer sur des exemples concrets du marché
S3.2.4 – La notion de productivité	<ul style="list-style-type: none"> La définition de la productivité du travail et du capital Le repérage des sources des gains de productivité Le repérage de l'importance des gains de productivité dans un environnement très concurrentiel 	Insister sur l'importance de la concurrence
S3.3 – L'Éco-citoyenneté		
<i>En liaison avec savoirs PSE S4.4.3 – La participation à la protection de l'environnement</i>	<ul style="list-style-type: none"> Les retombées économiques des comportements éco-citoyens La notion de biens collectifs La contribution des ménages à la mise en œuvre de biens et services collectifs (impôts, taxes) La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) 	<p>S'appuyer sur des exemples concrets</p> <p>À partir de schémas et de tableaux simples</p> <p>S'appuyer sur des exemples concrets</p>
S3.4 – Les principales notions de droit général		
S3.4.1 – Les sources de droit	<ul style="list-style-type: none"> La reconnaissance et la hiérarchisation des principales sources de droit 	S'appuyer sur des exemples liés à l'environnement professionnel
S3.4.2 - L'organisation judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> Les différentes juridictions Leurs compétences 	À partir de situations professionnelles
S3.4.3 – La preuve	<ul style="list-style-type: none"> Les différents moyens de preuve La mise en œuvre de la preuve 	
S3.4.4 – La responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> Les différents types de responsabilité (civile, délictuelle, contractuelle, pénale) Les conditions de mise en œuvre de la responsabilité 	
S3.5 – Les principales notions de droit du travail		
S3.5.1 – La formation professionnelle <i>En liaison avec savoirs PSE S4.3.1.2</i>	<ul style="list-style-type: none"> Les différents dispositifs de formation continue Les conditions de mise en œuvre 	S'appuyer sur de exemples liés au contexte professionnel
S3.5.2 – La protection sociale	<ul style="list-style-type: none"> Les principales formes de protection 	S'appuyer sur des cas concrets

S4 – PSE (PRÉVENTION SANTÉ ENVIRONNEMENT)

SAVOIRS	LIMITES DES SAVOIRS	COMMENTAIRES
S4.1 – L'individu et sa santé		
S4.1.1 – La conciliation des rythmes biologiques et des rythmes influencés par le travail	<ul style="list-style-type: none"> Le rythme biologique Le sommeil 	À partir de statistiques, de situations de travail réelles
S4.1.2 – L'adaptation de son alimentation à son activité	<ul style="list-style-type: none"> Les comportements alimentaires Les erreurs alimentaires 	À partir du contexte professionnel
S4.1.3 – La gestion de son activité physique	<ul style="list-style-type: none"> Le travail musculaire et les interrelations fonctionnelles (organes – appareils) Les effets sur la santé 	À partir de statistiques et de situations de la vie quotidienne et professionnelle
S4.1.4 – La prévention des conduites addictives	<ul style="list-style-type: none"> Les conduites addictives et leurs conséquences Les mesures préventives Les mesures répressives en milieu professionnel Les structures d'accueil 	À partir de statistiques, témoignages
S4.1.5 – La prévention des infections sexuellement transmissibles (IST)	<ul style="list-style-type: none"> Les IST : agents responsables, modes de contamination, symptômes, conséquences La conduite à tenir 	À partir de documents, ressources, plaquettes d'information

CAP distribution d'objets et de service à la clientèle

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les moyens de prévention ▪ Les structures d'accueil, d'aide et de soutien 	
S4.1.6 – La prévention d'une grossesse non désirée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les méthodes contraceptives préventives et d'urgence ▪ Les modes d'action des méthodes contraceptives ▪ Les structures d'accueil, d'aide et de soutien 	Étude des principaux moyens de contraception À partir de plaquettes d'information
S4.2 – L'individu dans ses actes de consommation		
S4.2.1 – La gestion de son budget	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les éléments du budget ▪ La gestion du budget ▪ L'épargne ▪ Le crédit et l'endettement ▪ Le surendettement 	À partir de budgets, de documents commerciaux, d'un contrat de crédit
S4.2.2 – La gestion de ses achats	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les circuits commerciaux, lieux et systèmes d'achat ▪ Les achats (les critères de choix, l'étiquetage, les modes de paiement) 	À partir des enseignes locales, d'emballages de produit
S4.2.3 – L'utilisation des systèmes de protection et de défense du consommateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les contrats de consommation ▪ Les assurances ▪ Les organismes publics et privés d'information et de défense du consommateur ▪ La sécurité sanitaire du consommateur : principe de précaution, contrôles et veille sanitaire 	À partir d'un contrat, de revues professionnelles de défense des consommateurs, de textes législatifs, de sites de professionnels
S4.3 – L'individu dans son parcours professionnel		
S4.3.1 – La gestion de son orientation et de sa formation professionnelle tout au long de sa vie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le cursus de formation ▪ La certification professionnelle (diplômes, certificats de qualification professionnelle, titres professionnels) 	S'appuyer sur les PFMP, des fiches métiers
S4.3.1.1 – La situation de sa qualification professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les statuts ▪ Les contrats 	À partir de textes législatifs, documents professionnels
S4.3.1.2 – La distinction entre formation initiale et formation continue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les outils de recherche ▪ Les structures d'accompagnement 	À partir d'offres d'emploi, des documents des structures locales et nationales
S4.3.2 – La recherche d'un emploi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La démarche de recherche d'emploi 	
S4.3.2.1 – L'utilisation des structures d'aide		
S4.3.2.2 – La mise en œuvre des démarches		
S4.3.3 – La validation de son expérience	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La validation des acquis de l'expérience 	
S4.4 – L'individu dans son environnement professionnel		
S4.4.1 – Appropriation du cadre réglementaire		
S4.4.1.1 – La caractérisation des textes de référence de la législation du travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le code du travail ▪ La convention collective ▪ Le règlement intérieur 	S'appuyer sur des exemples liés au secteur professionnel
S4.4.1.2 – Les différents contrats de travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contrat de travail ▪ Les types de contrat de travail 	À partir de documents professionnels
S4.4.1.3 – La rémunération	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les formes de rémunération ▪ Le SMIC 	À partir de bulletins de salaire
S4.4.1.4 – Les instances représentatives des personnels dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les délégués du personnel ▪ Le comité d'entreprise ▪ Les syndicats 	À partir des PFMP, des faits d'actualité, du code du travail

CAP distribution d'objets et de service à la clientèle

S4.4.1.5 – Les structures de défense, de protection et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les Prud'hommes ▪ Le CHSCT ▪ L'Inspection du travail ▪ Le Service Prévention de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) ▪ La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE) 	À partir d'articles de presse, de compte-rendus de réunion de CHSCT, de témoignages
S4.4.1.6 – La surveillance de la santé du salarié	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les examens médicaux ▪ Les vaccinations 	À partir de la législation en vigueur
S4.4.2 – La prévention des risques professionnels au poste de travail		
S4.4.2.1 – Les risques professionnels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les risques professionnels dans l'environnement de travail 	À partir de statistiques du secteur professionnel
S4.4.2.2 – La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La démarche d'analyse par le risque appliquée aux troubles musculo-squelettiques ▪ L'origine et la prévention des TMS 	À partir d'une situation professionnelle, de schémas
S4.4.2.3 – La prévention d'un risque spécifique au secteur professionnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les accidents du travail et les maladies professionnelles ▪ La démarche d'approche par le risque appliquée à l'étude d'un risque spécifique (lié au bruit, aux poussières, chimique, mécanique, électrique, incendie, charge mentale) 	À partir de la législation en vigueur, des documents professionnels et des situations de travail
S4.4.2.4 – La gestion des situations d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La protection et la prévention ▪ L'examen de la victime ▪ Les gestes de secours (SST) 	Formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
S4.4.3 – La participation à la protection de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les déchets ▪ La gestion des déchets 	À partir de statistiques, de faits d'actualité...