

MÉTIER PRÉPARÉ

L'opérateur colis réalise les travaux de préparation, tri et distribution de l'ensemble des colis dans le respect des délais et des normes de qualité. Il respecte la confidentialité et la sécurité des objets. Les activités principales :

- Avoir la responsabilité d'un circuit de livraison, de sa préparation (tri des colis) à la livraison rapide et efficace des colis auprès des clients de La Poste Groupe
- Déployer les moyens adéquats pour réussir vos livraisons et assurer la meilleure qualité de service dans le respect des procédures de l'entreprise et de la réglementation
- Optimiser le circuit de livraison de la tournée dont vous avez la responsabilité

PRÉ-REQUIS

- Vous êtes titulaire du Permis de Conduire en boîte manuelle
- Public de 18 à 30 ans (sauf bénéficiaire de la RQTH)
- Niveau 5 ou titulaires d'un BEP ou CAP

DÉLAIS D'INSCRIPTION

En moyenne, il faut prévoir 3 à 5 mois entre le dépôt de candidature et l'entrée en formation.

Inscription du 01/01/24 au 31/08/2024*.

**Attention, les dates de clôture sont indicatives et peuvent être modifiées en fonction du nombre de candidatures*

FRAIS DE SCOLARITÉ

- Formation gratuite
- Formation financée par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP)

DURÉE DE FORMATION

Entre 416 et 548 heures de formation théorique réparties sur 12 mois (en attente d'éléments complémentaires) + réalisation de missions terrain en entreprise.

Dates de début et fin de contrat *: 04 septembre 2024 à 04 septembre 2025.

*sous réserve de modification

PROCESSUS D'ADMISSION



Le parcours d'admission comporte plusieurs étapes dont le format peut varier en fonction de la formation:

- Inscription sur la plateforme de candidature.
- Etude du dossier de candidature
- Réunion d'information collective en visio avec le service Formaposte et entretien (visio ou enregistré)
- Test de positionnement (ex QCM sur Yoxam) selon les formations
- Si votre dossier de candidature est validé : entretien physique ou à distance avec un jury constitué des membres de La Poste Groupe
- Réalisation du contrat par le service alternance Formaposte et La Poste.

RÉMUNÉRATION

[Lien vers la grille de rémunération alternance](#)

OBJECTIFS DE FORMATION

Le titulaire du CAP "Opérateur de service - Relation client et livraison" assure la relation client dans le cadre d'une prestation de service et contribue au développement commercial de l'organisation.

L'activité s'exerce pour le compte d'entreprises ou d'organismes à but non lucratif (prestataire de services, transporteur, messenger, distributeur) en relation avec différents services ou interlocuteurs (service commercial, donneur d'ordre, client particulier et professionnel). Les secteurs d'activité concernés peuvent être le commerce de gros ou de détail, la grande distribution, l'hôtellerie-restauration, la santé et les actions sociales, le transport et la logistique, les services publics.

Dans ses missions le titulaire du CAP "Opérateur de service - Relation client et livraison" est l'interface entre les clients et l'organisation dont il porte les valeurs. A ce titre il véhicule l'image de l'organisation dans le respect des codes de l'employeur.

BLOCS DE COMPÉTENCES

- Relation client et proposition de produits et de services
- Logistique et préparation de livraison
- Conduite professionnelle d'un moyen de transport
- Français et Histoire-Géographie - Enseignement moral et civique
- Mathématiques - Sciences physiques et chimiques
- Education physique et sportive
- Prévention - santé - environnement
- Epreuve facultative de langue vivante étrangère
- Mobilité (bloc facultatif)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (Voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation.

Se référer à l'[Arrêté du 30 mai 2017 portant création de la spécialité « Opérateur/Opératrice de service - Relation client et livraison » de certificat d'aptitude professionnelle et fixant ses modalités de délivrance](#)

EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Voir fiche RNCP (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38403/>)
pavé correspondant « lien avec d'autres certifications ou habilitations »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours magistraux, mises en situation professionnelles et simulation, travaux individuels et collaboratifs, activités en présentiel et distanciel. Pédagogie de l'alternance et méthodes inductives.

Contrat d'alternance: 1 semaine de formation théorique suivie de 2 à 3 semaines de pratique en entreprise
Lieu de formation chez un partenaire pédagogique*:
AFTRAL - RUNGIS

Adresse: 11 place d'Aquitaine 94150 Rungis
*accessible aux personnes à mobilité réduite



TAUX DE RÉUSSITE

[Lien vers nos chiffres clés](#)

NOM DU CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE
LA JEUNESSE

MÉTIERS VISÉS

opérateur de livraison
agent de collecte et services
conducteur-livreur
facteur - vagemestre
vendeur
coursier
conducteur-collecteur

SUITE DE PARCOURS

- Titre ou diplôme de niveau 4 comme le titre Assistant manager d'une unité marchande niveau 4.

CONTACT

Référent Pédagogique: Valérie BOUDRINGHIN
alternance@formaposte-iledefrance.fr

Référent Handicap: Charlotte DELASSUS
c.delassus@formaposte-iledefrance.fr