

## MÉTIER PRÉPARÉ

Le facteur est un acteur clé de la relation client et du développement des services.

Il assure le traitement et la distribution de l'intégralité des objets qui lui sont confiés et réalise les prestations et services.

Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe/responsable opérationnel.

## PRÉ-REQUIS

- Vous avez un niveau CAP/BEP
- Avoir moins de 30 ans (sauf reconnaissance qualité des travailleurs handicapés.)

## FRAIS DE SCOLARITÉ

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

## 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*

## DURÉE DE FORMATION

Entre 416 et 565 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 à 2 semaines de formation théorique suivie de 2 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

MINISTRE DE L'EDUCATION 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](mailto:alternance@formaposte-iledefrance.fr)

Référent Handicap: Charlotte DELASSUS  
[c.delassus@formaposte-iledefrance.fr](mailto:c.delassus@formaposte-iledefrance.fr)