

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 11887**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services.

Nouvel intitulé : Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services.

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Région Paris Ile de France - Sup de Vente - ESMAE	Président de la CCI de Versailles, Val d'Oise - Yvelines

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

300 Spécialités plurivalentes des services

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire effectue les suivantes activités:

- Préparer la prestation de livraison, des plis colis et services, en participant à l'organisation de son activité
- Assurer la prestation de livraison, en développant la relation commerciale avec le client, la qualité et en s'adaptant aux éventuels aléas
- Gérer le suivi, les retours et la continuité du service

Une conduite « éco-responsable » du véhicule s'intègre dans la prestation de livraison.

Le titulaire est capable de:

Organiser la tournée de livraison de plis et colis, en prenant en compte les procédures de l'entreprise
Proposer des améliorations dans l'organisation et les transmettre à sa hiérarchie, contribuant ainsi au travail d'équipe
Transporter les objets et assurer la livraison, en tenant compte des contraintes et des engagements vis-à-vis du client et ayant une conduite « éco-responsable » (économique, courtoisie...), en traitant, avec sécurité des arrêts fréquents liés à la livraison
Adapter sa prestation à son environnement et aux aléas (climatiques, accidents)
Développer une relation commerciale avec le client, en respectant les objectifs fixés par l'entreprise
Garantir la confidentialité et la protection des biens confiés et des personnes
Réaliser l'entretien courant d'un véhicule
Prévenir les risques professionnels et réaliser des gestes d'urgence
Renseigner les documents supports de l'activité, en respectant les délais prévus et les consignes
Traiter les réclamations, les remarques des clients et les dysfonctionnements, et faire remonter les informations dans l'entreprise, dans son champ de compétences et d'autonomie
Transmettre des informations et des consignes orales favorisant la continuité du service et l'intégration des nouveaux personnels

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Logistique, distribution, services à la personne, services aux entreprises

Facteur, coursier, livreur

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1603 : Distribution de documents

N4105 : Conduite et livraison par tournées sur courte distance

N4104 : Courses et livraisons express

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Plusieurs épreuves:

Mise en situation professionnelle de réalisation d'une tournée
Elaboration d'une charte de conduite éco-responsable
Réalisation d'un audit de conduite en situation professionnelle Présentation orale de l'entreprise
Mise en situation professionnelle et exercices de simulation (rencontre avec un client, gestion d'une réclamation)
Vérification de la connaissance des règles édictées par l'entreprise
Réalisation d'un audit d'entretien courant, en situation professionnelle
Présentation et l'obtention du certificat européen sauveteur secouriste du travail (non pratiqué en VAE)
Production de documents professionnels (rédaction d'un rapport sur des supports utilisés par la profession)
Simulation de réclamations pouvant être traitées en autonomie
Simulation d'un échange avec un nouvel arrivant, sur la transmission de consignes de travail

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	

En contrat d'apprentissage	X		Un représentant de l'équipe pédagogique Deux représentants d'entreprises
Après un parcours de formation continue	X		idem
En contrat de professionnalisation	X		idem
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X		idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau V, sous l'intitulé Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2013.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

<http://www.versailles.cci.fr>

Lieu(x) de certification :

IFA Robert DELOROZOY CCIV (7 avenue des Trois Peuples - 78067 ST QUENTIN EN YV Cedex

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

IFA Robert DELOROZOY CCIV (7 avenue des Trois Peuples - 78067 ST QUENTIN EN YV Cedex

Historique de la certification :

Certification suivante : Agent de distribution et de livraison de plis, colis et services.